

**UNIVERZITA KARLOVA**

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Bc. Petra Makrlíková**

Dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez  
přístřeší na Klatovsku

The Availability of Social and Consecutive Services for the Homeless in  
the Klatovy District

Vedoucí práce:

Praha 2019

PhDr. Jaroslava Šťastná, Ph.D.

**Poděkování:**

Ráda bych poděkovala PhDr. Jaroslavě Šťastné, Ph.D. za cenné rady, věcné připomínky a vstřícnost při konzultacích a vypracování. Dále patří velký dík PhDr. Pavlovi Pěnkavovi a Mgr. Daně Holé za uchopení tématu bezdomovectví a vytvoření cílů celé práce. Nelze opomenout ani všechny pracovníky sociálních a návazných služeb na Klatovsku, kteří mi poskytli rady a dodali motivaci ke psaní, a osoby na azylovém domě, kteří se stali mými respondenty. Děkuji i rodině, která za mnou stojí po celou dobu studia.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 15. května 2019

.....

Bc. Petra Makrlíková

## **Abstrakt**

Cílem předložené diplomové práce „Dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku“ je zjistit reálnou dostupnost služeb na Klatovsku a informovanost osob bez přístřeší o možnostech pomoci.

Teoretická část práce vysvětluje termíny vyloučení a chudoba, následuje teoretický rámec problematiky bezdomovectví (identifikace, příčiny, důsledky). Druhá kapitola teoretické části pojednává o sociální práci s osobami bez přístřeší. Na začátku definuje množství aktérů, kteří se zapojují v řešení této problematiky. Následně práce vymezuje sociální služby, sociální dávky a identifikuje proces reintegrace. Na konci teoretické části je pojednáno o modelech bydlení a to bydlení až po přípravě, bydlení především – Housing First a sociálním bydlení.

Praktická část je nejvýznamnější úsek práce. Na počátku je představena sociálně demografická analýza oblasti Klatovska. Hlavní část obsahuje výzkum autorky práce. Z výsledků výzkumu vyplývá, že služby jsou dobře dostupné pro lidi přímo z Klatovska, kteří jsou přijímáni přednostně. V současné době má většina služeb dostatečné kapacity, ale není zajištěna jejich prostupnost. Osoby bez přístřeší nejsou o možnostech pomoci dostatečně informovány, většinu informací získávají od známých a pracovníků města. Práce je zakončena diskusí o vnitřních pravidlech noclehárny, systémových změnách modelu Housing First a zlepšení sociálního bydlení. Jsou dány podněty na další oblasti zkoumání.

## **Klíčová slova**

Osoba bez přístřeší, služby, sociální služby, prevence, dostupnost sociálních služeb, informovanost

## **Abstract**

The aim of the diploma thesis „The Availability of Social and Consecutive Services for the Homeless in the Klatovy District" is to determinate the real availability of services in the Klatovy district and the awareness of people without shelter about the possibilities of assistance.

Theoretical part explains the terms exclusion, poverty and homelessness (identification, causes, consequences). The theoretical part in the second chapter discusses the possibilities of social work with people without shelter. There are defined participants who engaged in problems of homelessness at the beginning. The work defines the social services, social benefits and the process of reintegration subsequently. The theoretical part presents some housing models – Housing Ready, Housing First and Social Housing in the end.

Practical part is the most important part of the thesis. There is the social demographic analysis of the Klatovy region in the beginning. The main section contains research work. The results of the research indicate that the services are available for people from the Klatovy region more than for other candidates. Currently the majority of the services have sufficient capacity, but their permeability isn't assured. Persons without shelter are not adequately informed, most of the information obtain from friends and officials. There is a discussion about internal rules of homeless dormitory, systemic changes of Housing First and improvement of Social Housing in the end of the thesis. The work gives incentives for further exploration.

## **Key words**

Person Without Shelter, Services, Social Services, Prevention, Availability of Social Services, Awareness

## ZKRATKY

AD – azylový dům

a.s. – akciová společnost

ČSÚ – Český statistický úřad

DpS – domov pro seniory

DZR – domov se zvláštním režimem

HN – hmotná nouze

IP – individuální plán

LPS – listina základních práv a svobod

MěÚSS – městský ústav sociálních služeb

MP – městská policie

MPSV – ministerstvo práce a sociálních věcí

MŠ – mateřská škola

MÚ – městský úřad

NNO – nestátní nezisková organizace

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

NDC – nízkoprahové denní centrum

OECD – Organisation for Economic

Co-operation and Development

OCH – oblastní charita

OCHK – oblastní charita Klatovy

OP – občanský průkaz

o.p.s. – obecně prospěšná společnost

ORP – obec s rozšířenou působností

OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí

OSSZ – okresní správa sociálního zabezpečení

OSVZ – odbor sociálních věcí a zdravotnictví

OÚ – obecní úřad

PN – psychiatrická nemocnice

p.o. – příspěvková organizace

R-U – Rakousko – Uhersko

SNK – správa nemovitostí Klatovy

SO – správní obvod

SRN – spolková republika Německo

VTOS – výkon trestu odnětí svobody

Sb. – sbírka

ZŠ – základní škola

## VYSVĚTLENÍ POJMŮ

1. dosažitelnost = dostupnost – podmínky jsou nastavené tak, že je může využít kdokoliv, aniž by byl diskriminovaný z důvodu věku, pohlaví, státní příslušnosti atd.
2. dostatečnost kapacit služeb – dostatečnost je odvozena od poptávky, která po službách je v posledních dvou letech (2017, 2018)
3. dostatek informací – je dán subjektivní stránkou jedince
4. dostupné propagační materiály – takové materiály, ke kterým se může cílová skupina osob bez přístřeší dostat, na veřejně dostupných místech
5. Klatovsko (ORP Klatovy) – obec s rozšířenou působností Klatovy

## OBSAH:

<b>ZKRATKY .....</b>	<b>6</b>
<b>VYSVĚTLENÍ POJMŮ.....</b>	<b>7</b>
<b>ÚVOD .....</b>	<b>12</b>
<b>1 BEZDOMOVECTVÍ – EXTRÉMNÍ VYLOUČENÍ .....</b>	<b>14</b>
1.1. POJMY CHUDOBA A VYLOUČENÍ .....	14
1.2. FENOMÉN BEZDOMOVECTVÍ.....	15
1.2.1. <i>Dělení bezdomovectví .....</i>	<i>16</i>
1.2.2. <i>Typologie od FEANTSY.....</i>	<i>18</i>
1.2.3. <i>Příčiny bezdomovectví.....</i>	<i>20</i>
1.2.4. <i>Důsledky bezdomovectví.....</i>	<i>23</i>
1.2.4.1. <i>Kriminalita.....</i>	<i>23</i>
1.2.4.2. <i>Zdraví .....</i>	<i>24</i>
1.2.4.3. <i>Psychické změny.....</i>	<i>26</i>
1.2.5. <i>Bezdomovectví v zahraničí – příklad řešení.....</i>	<i>27</i>
<b>2. SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....</b>	<b>29</b>
2.1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	30
2.1.1. <i>Sociální poradenství .....</i>	<i>30</i>
2.1.2. <i>Sociální služby zaměřené na naplnění základních potřeb – služby prevence .....</i>	<i>31</i>
2.2. SOCIÁLNÍ DÁVKY .....	34
2.3. PROCES REINTEGRACE .....	36
2.3.1. <i>Dostupnost sociálních služeb jako podmínka úspěšné reintegrace.....</i>	<i>38</i>
2.4. MODEL BYDLENÍ PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ.....	39
2.4.1. <i>Housing Ready – prostupné bydlení.....</i>	<i>39</i>
2.4.2. <i>Housing First – bydlení především.....</i>	<i>41</i>
2.4.3. <i>Sociální bydlení.....</i>	<i>42</i>
<b>3. SOCIÁLNĚ DEMOGRAFICKÁ ANALÝZA OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ KLATOVY .....</b>	<b>51</b>
3.1. CHARAKTERISTIKA OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ KLATOVY.....	51
3.2. OBYVATELSTVO .....	53
3.2.1. <i>Vývoj počtu obyvatelstva, věková struktura .....</i>	<i>55</i>
3.3. PRÁCE A NEZAMĚSTNANOST.....	56



3.4.	ZDRAVOTNICTVÍ.....	60
3.5.	ŠKOLSTVÍ.....	61
3.6.	BYDLENÍ.....	62
3.7.	SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	63
3.7.1.	<i>Sociální služby s cílovou skupinou – osoby bez přístřeší.....</i>	<i>66</i>
3.7.1.1.	<i>Městský ústav sociálních služeb Klatovy .....</i>	<i>66</i>
3.7.1.1.1.	<i>Zrušení azylového domu na adrese Koldinova 276/II .....</i>	<i>67</i>
3.7.1.2.	<i>Oblastní charita Klatovy.....</i>	<i>68</i>
3.7.1.3.	<i>Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy.....</i>	<i>69</i>
3.7.1.4.	<i>Člověk v tísní, o.p.s. ....</i>	<i>70</i>
3.8.	OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ NA KLATOVSKU.....	71
<b>4.</b>	<b>VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....</b>	<b>74</b>
4.1.	CÍLE ŠETŘENÍ .....	74
4.2.	VÝZKUMNÉ METODY.....	75
4.2.1.	<i>Metoda výzkumu.....</i>	<i>75</i>
4.2.2.	<i>Výběr, organizace a průběh výzkumu .....</i>	<i>76</i>
4.2.3.	<i>Charakteristika výzkumného souboru.....</i>	<i>78</i>
4.2.4.	<i>Metoda zpracování dat – analýza dat .....</i>	<i>79</i>
4.3.	ANALÝZA A INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH DAT .....	81
4.3.1.	<i>Přehled poskytovaných služeb a jejich cílů.....</i>	<i>81</i>
4.3.2.	<i>Popis kontaktu pracovníků s cílovou skupinou.....</i>	<i>83</i>
4.3.3.	<i>Popis informovanosti klientů o sociálních službách .....</i>	<i>84</i>
4.3.4.	<i>Propagační materiály.....</i>	<i>88</i>
4.3.5.	<i>Podmínky – prahy užívání služeb .....</i>	<i>89</i>
4.3.6.	<i>Nejčastější nesplněné podmínky .....</i>	<i>95</i>
4.3.7.	<i>Místní, časová a kapacitní dostupnost.....</i>	<i>96</i>
4.3.8.	<i>Důvody nevyužívání služeb.....</i>	<i>100</i>
4.3.9.	<i>Služby, které chybí při práci s klienty.....</i>	<i>103</i>
4.3.10.	<i>Návrhy na zlepšení .....</i>	<i>105</i>
4.3.11.	<i>Nejčastější spolupráce v rámci Klatovska.....</i>	<i>107</i>
	<b>SHRNUTÍ.....</b>	<b>109</b>
	<b>DISKUSE.....</b>	<b>111</b>

<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>114</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>115</b>
<b>OSOBNÍ SDĚLENÍ:.....</b>	<b>117</b>
<b>INTERNETOVÉ ZDROJE .....</b>	<b>118</b>
<b>SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ, GRAFŮ A PŘÍLOH .....</b>	<b>124</b>

# TEORETICKÁ ČÁST

## ÚVOD

Motivem k psaní této práce „Dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku“ byla praxe a následně pracovní zkušenost v Azylovém domě v Klatovech. Na základě své praxe jsem na bezdomovce přestala pohlížet jako na osoby, které polehávají venku na lavičce, ale na osoby, o kterých sociální práce přemýšlí v souvislosti s resocializací. Jelikož při práci s osobami bez přístřeší je nutná návaznost na mnohé úřady a instituce, rozhodla jsem se prozkoumat oblast dostupnosti služeb pro osoby bez přístřeší v místě mé působnosti tj. na Klatovsku.

Jsem si vědoma, že téma vyloučení ze společnosti je v posledních letech předmětem mnoha kvalifikačních prací studentů UK, 52 z nich má v seznamu klíčových slov zadáno přímo slovo bezdomovectví. (dspace.cuni.cz, 2018) Nejvíce prací bylo napsáno na Filozofické fakultě (18), z čehož 14 prací napsali studenti Katedry sociální práce. (knihovna.jinonice.cuni.cz, 2018) To, že je nejvíce prací napsáno právě na Katedře sociální práce, svědčí o zájmu studentů o tuto problematiku. Napsané práce se nejčastěji věnují otázce reintegrace a strategickým dokumentům, popisu rozdílů bezdomovectví žen a mužů a službám pro cílovou skupinu. Největší množství prací je psáno na oblast hlavního města Prahy. (dspace.cuni.cz, 2018) Proto jsem se rozhodla zkrátit teoretickou část práce. Předpokládám, že moje předložená práce bude zajímavým příspěvkem k dané problematice, protože popisují oblast, o které doposud nebylo zjištěno mnoho skutečností.

Předložená diplomová práce je odkazem na reálnou dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku. Je systematicky rozdělena do dvou částí, to na část teoretickou a praktickou. První část práce je věnovaná problematice osob bez přístřeší. V této části jsou vymezeny pojmy spojené s bezdomovectvím, řešeny příčiny a důsledky tohoto sociálního jevu a jsou zde identifikovány možnosti sociální práce s cílovou skupinou. V praktické části je představena oblast ORP Klatovy prostřednictvím sociálně – demografické analýzy a zmapována dostupnost sociální služeb pro osoby bez přístřeší. Stěžejním úsekem je vlastní výzkum, který je veden kvalitativní metodou.

Mezi hlavní metody teoretické části práce patří především sekundární analýza dat dokumentů zaměřených na problematiku bezdomovectví, dále pak sociální začleňování, sociální služby pro osoby bez přístřeší a spádovou oblast Klatovy. K zpracování teoretické části bylo nutné prostudovat množství odborné literatury, zákonů, vyhlášek, rozvojových strategií a jiných legislativních opatření souvisejících se zjišťovanou tematikou. Cennými radami při mé práci byly nápady sociálních pracovníků na Klatovsku, kteří s osobami bez přístřeší pracují. O použité metodologii využití v praktické části práce bude pojednáno v samotné části práce.

Práce usiluje o zjištění reálné dostupnosti sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku a informovanosti klientů krizového bydlení o možnostech pomoci. Zodpovězení hlavního výzkumného úkolu přechází:

- charakteristika osob bez přístřeší;
- identifikace sociálních služeb pro osoby bez přístřeší;
- sociálně – demografická analýza Klatovska a služeb pro osoby bez přístřeší v této oblasti.

# 1 BEZDOMOVECTVÍ – EXTRÉMNÍ VYLOUČENÍ

## 1.1. POJMY CHUDOBA A VYLOUČENÍ

Chudoba je velkým celosvětovým problémem, který způsobuje to, že lidé přijdou nejen o střechu nad hlavou, ale také o finanční prostředky. Problémem je zadlužení a vzrůstající dluhy, které člověka derou do záhuby. Keller říká, že *„ekonomický růst bývá vydáván za jedinou možnou cestu k odstranění chudoby, ale ve skutečnosti právě v ekonomicky vyspělých zemích je zaznamenáván nárůst osob žijících pod hranicí bíd.“* (Keller, 1993, s. 18) Tomeš uvádí, že ekonomická globalizace se ukazuje jako milná představa řešení chudoby, protože prohlubuje sociální diferenciaci mezi státy. (Tomeš, 2010, s. 260) *„Tradičně je jako chudoba chápán stav, kdy nedostatek peněz neumožňuje zabezpečovat důležité (základní) životní potřeby na přiměřené úrovni.“* (Tomeš, 1996, s. 126)

Ačkoliv se v naší společnosti stále mluví o sociální integraci, lze vystopovat mnoho jedinců, které naše společnost vylučuje. Sirovátka uvádí, *„Jde především o odtržení („detachment“) od důležitých oblastí života v určité komunitě (zvláštní význam ve výkonné společnosti má odtržení od světa placené práce), od přirozených společenských vazeb a seskupení stejně jako organizací.“* (Sirovátka, 2003, s. 88) Jedinec se svou neúčastí na společenském životě odlučuje od životního stylu a kultury, která je pro společnost typická. Vedle toho také snižuje své sociální sítě, což prohlubuje materiální strádání a omezuje přístup k práci.

V souvislosti s bezdomovectvím můžeme hovořit o tom, že *„Společenské vyloučení se projevuje různými formami chudoby. Bezdomovství je jejím extrémním projevem a je dnes považováno dokonce za substrukturu společnosti. Substrukturu opovrhovanou, deformovanou, diskriminovanou, segregovanou a marginální.“* (Hradečtí, 1996, s. 35) *„Současné úsilí proti sociální vyloučenosti a za sociální začleňování občanů EU je proto soustředěno do programů zaměstnanosti a vzdělanosti, které jsou nejučinnějšími nástroji v boji proti chudobě. Současně s těmito programy EU usiluje o zmenšení rozdílů mezi chudými a bohatými regiony programy*

sociální soudržnosti.<sup>1</sup> *Jde o dva odlišné a přitom spolu úzce související problémy. [...] Sociální začleňování a boj proti vyloučenosti se týká znevýhodněných a sociálně vyloučených osob.*“ (Tomeš, 2010, s. 263)

## 1.2. FENOMÉN BEZDOMOVECTVÍ

*„Bezdomovec je v očích veřejnosti individuum polehávající na lavičce v parku nebo na stanicích tramvaje, [...], které tráví den tím, že nedělá nic jiného, než požívá laciný alkohol, a jeho jednání lze označit za protispolečenské, v určitých okamžicích i jako protiprávní.“* (Hradečtí, 1996, s. 25) V běžné mluvě se normálně využívá slova bezdomovec, z právního hlediska je bezdomovec definován jako "občan bez přístřeší" a je zařazen do kategorie "občanů společensky nepřizpůsobivých". Jde tedy o osobu, která nemá vlastní domov. Není žádným regulérním nájemníkem. Nežije v obydlí u rodiny nebo osoby blízké. Tento domov nemůže, nebo z vážných důvodů nechce užívat, či naopak jej užívá protiprávně. Domov v této definici chápeme obecně jako místo, kam jeho uživatel může jinému člověku zakázat, nebo umožnit přístup. Podle zákona jde o osoby ohrožené sociálním vyloučením a státem zajišťovanou péčí jako o „osoby bez přístřeší“ (resp. § 63 zákona 108/2006 Sb.) či osoby v nepříznivé sociální situaci (resp. § 57 zákona 108/2006 Sb.) Osoby bez přístřeší jsou tedy lidé žijící bez stálého bydlení a obvykle i bez stálého zaměstnání, bez finančních zdrojů, jež jsou dostupné jiným občanům.

Bezdomovectví je jev, který v naší společnosti není nikterak nový. V minulosti byly typické formy žebráků a vyloučených lidí ze společnosti. (Tomeš, 2010, s. 73 – 74) V moderních dějinách začínáme o fenoménu bezdomovectví hovořit od 80. let 20. století, která byla značně ovlivněna stoupající nezaměstnaností, migrací a chudobou. (Hradečtí, 1996, s. 13) V naší republice největší zlom v této oblasti nastal po roce 1989. Politické změny se dotkly každého jedince a jeho rodiny. *„Transformované a privatizované podniky již ztratily povinnost zaměstnávat nadbytečné zaměstnance[...] Zrušení trestnosti příživnictví pak odstranilo úzkost z možného obvinění. Situaci*

---

<sup>1</sup> V ČR například: Strategie sociálního začleňování 2014 - 2020

*navíc doplňuje zahraniční migrace, příchod uprchlíků, velkorysá nabídka pomoci vězňům ve formě amnestie, ale také postavení lidí, kteří z vlastní naivity nebo neopatrnosti ztratili byt, o který usiloval někdo jiný.*“(Hradečtí, 1996, s. 13) Změny napomohly těm, kteří byli schopní a využili společenské prostředí k vlastnímu užitku. Na druhé straně však zůstali ti, kteří se nedokázali změnám přizpůsobit, nebo je nepochopili a nedokázali převzít odpovědnost za vlastní životy.

Dle odborníků vycházejících z definice ETHOS, jsme evidovali v ČR v roce 2012 asi 30 000 osob bez domova. Pracovníci samospráv v roce 2015 dokonce odhadovali, že je až 119 tisíc lidí ohrožených ztrátou bydlení. (MPSV, 2015, s. 7) Pokud by se hovořilo o osobách nebydlících, těch co jsou přímo na ulici nebo na azylových domech, je v ČR odhadováno 68,5 tisíce lidí, z čehož tvoří zhruba 8 tisíc děti do 18 let. Nejvyšší ohrožení je předpovídáno v Moravskoslezském kraji, následně Praze. (Lindovská, 2017, s. 121)

Čísla, která jsou zde uvedená, jsou několikanásobná oproti datům ze sčítání lidu v roce 2011 (sečteno 11 500 bezdomovců). Velký rozdíl v číslech je dán tím, že sčítání lidu se účastnily jen osoby bez přístřeší, které využívaly služeb azylových domů, domů na půl cesty a jiných sociálních zařízení. Tehdejší místopředseda Českého statistického úřadu (dále jen „ČSÚ“) Stanislav Drápal řekl o šetření toto *„Zaměřili jsme se na ty, kteří využívají služeb sociálních zařízení, kteří jsou ochotní komunikovat a nabízenou pomoc přijmout. Jenom těm je možné pomoci, proto jsme zjišťovali maximum informací právě o nich.*“(Drápal, 2011)

### **1.2.1. DĚLENÍ BEZDOMOVCEVÍ**

Bezdomovce dle Hradeckého dělíme do tří kategorií (Hradecký, 1996, s. 27–32):

- zjevní bezdomovci (roofless);
- skrytí bezdomovci (houseless);
- potenciální bezdomovci.



Zjevní bezdomovci jsou nejviditelnější skupinou. Jedná se o jedince, kteří vyhledávají ubytování v azylových domech a v noclehárnách připravených městy nebo charitativními organizacemi. Tito jedinci se podotýkají s extrémním nedostatkem peněz a žádnými možnostmi. Bezdomovci, společensky diskvalifikovaní, ztrácejí vazby se svými rodinami a vzdalují se vazbám společnosti. Jsou sami, bez zaměstnání, bez vztahu k rodině, k příbuzným. Kumulují časté handicapy, bloudí městy i venkovem, hledají finanční pomoc nebo potravinový balíček, staré a obnošené šatstvo. Existuje relace mezi ztrátou ubytování, zaměstnání a občanského průkazu. Bludný kruh, známý všem lidem bez domova, končí ztrátou důvěry sama v sebe. Proces readaptace je dlouhý a nejistý. Často jen učení se základním normám života znamená enormní úsilí. Možným řešením by snad bylo nalézt pro tyto osoby dlouhodobé bydlení. Problémem se však někdy může stát skutečnost, že tito lidé nikdy nenašetří na kaucí, které jsou od nich požadovány.

Skryté bezdomovectví je další formou, která je oproti předchozí špatně viditelná. Skrytí bezdomovci postrádají trvalé bydliště, putují, mění svá dočasná působiště, která jim činí nemalé potíže s úřady i zdravotní péčí. Tito lidé nevyhledávají veřejné nebo charitativní instituce, které by jim pomohly zajistit nocleh. Někdy je příčinou to, že tito lidé nemají dostupnost služeb. Skryté osoby bez přístřeší přežívají většinu roku ve sklepích, kontejnerech, pod mosty, domovech určených k demolici apod. Pomoc a služby začínají vyhledávat v podzimních a zimních měsících, kdy je jejich potenciální ubytování ohrožuje na životě. Při hledání pomoci je však mohou ohrozit další determinanty jako je například toxikomanie nebo špatný zdravotní stav, protože to některé instituce vylučují. Pokud se osobám bez přístřeší podaří získat pomoc je vždy jen dočasná, a tak se po několika měsících dostávají do stejné a bezvýchodné situace.

*„Do skupiny potenciálních bezdomovců patří osoby, jejichž potřeby jsou úřadům buď neznámé, nebo známe jen částečně. Žijí v různých životně těžkých podmínkách, denních rodinných problémech, v potížích osobního charakteru, v potížích udržet si byt a v riziku jej ztratit. Podle statistik ze zemí Evropské unie tato situace postihuje až 10 % populace [...] Do této skupiny zařadíme i ty, kteří čekají na propuštění z různých ústavů, vězení, na opuštění dětského domova, dále i ty, kteří zvláště nyní tvoří velkou skupinu migrační a exilní.“* (Hradecký 1996, s. 32)

Mezi potenciální osoby bez přístřeší lze zařadit (Tomeš, 2010, s. 270):

- osoby obývající byty bez uzavřené nájemní smlouvy nebo smlouvy na dobu dočasnou;
- obyvatelé nelegálních budov či budov určených k demolici (squatteři);
- uživatele azylových domů s časově omezeným pobytem.

### **1.2.2. TYPOLOGIE OD FEANTSY**

Velmi vhodné by bylo, pokud bychom skupinu lidí bez domova mohli analyzovat podle uznávané definice, která by umožnila zjišťovat rozsah bezdomovectví, identifikovala příčiny a následky jevu. Zároveň by poskytovala souvislost s vývojem společnosti. (Barták, 2011, s. 30) V evropském kontextu se setkáváme s typologií bezdomovectví – ETHOS, která je každoročně upravována a upřesňována, což podporuje aktuálnost problematiky vzhledem k společenskému vývoji. Tato typologie byla navržena společností FEANTSA.

FEANTSA (Evropská federace národních států pracujících s bezdomovci) je nevládní evropská organizace založená v roce 1989. Cílem FEANTSY je odstranění bezdomovectví v Evropě. Organizace chce odstranit bezdomovectví tím, že zapojuje do práce evropské instituce a státy, se kterými vytváří vhodná opatření. Provádí rozsáhlé výzkumy, aby lidé pochopili povahu, rozsah a příčiny bezdomovectví. Zprostředkovává výměnu informací mezi členskými organizacemi, čímž usiluje o zlepšení politiky a postupů zaměřených na bezdomovectví. Organizace zároveň zvyšuje povědomí veřejnosti o problematice bezdomovectví a problémech, se kterými se bezdomovci potýkají. V současnosti FEANTSA čítá více než 130 členských zemí, včetně ČR. (FEANTSA, Brusel, 2018) FEANTSA poskytuje množství výzkumů v oblasti bezdomovectví a vyloučení z oblasti bydlení, které zastřešuje od roku 1991 “European Observatory on Homelessness.” (feantsaresearch.org, 2018)

Do českého prostředí se aktivita “Definice a typologie bezdomovectví” dostala pomocí projektu “Strategie sociální inkluze bezdomovců ČR.” Tento projekt zrealizovalo Sdružení azylových

domů v ČR, o.s. Projekt byl zaměřen i na oblasti, kterými byla zdravotní péče poskytována osobám bez přístřeší, efektivita většího počtu sociálních pracovníků pro osoby bez přístřeší a aktivní politika zaměstnanosti pro cílovou skupinu. Celý projekt byl zrealizován za podpory Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky. (Sdružení azylových domů v ČR, 2019) Typologie ETHOS je u nás upravena dle charakteru bezdomovectví v České republice.

Typologie ETHOS vychází z principu, že pojetí domova lze uchopit ve třech dimenzích, jejichž absence je příčinou vzniku bezdomovectví. Pokud jedinec ztratí domov je ohrožen vyloučením v těchto oblastech (Hradecký, 1996, s. 11):

- vyloučení fyzické domény – jedinec nemá obydlí (prostor) k naplňování jeho potřeb a jeho rodiny;
- vyloučení sociální domény – jedinec nemá možnost mít své soukromí a udržovat společenské vztahy;
- vyloučení právní domény – jedinec nemá vlastnictví, nemá jistotu užívání věci a právní nárok.

Z tohoto vyplývá, že ETHOS pracuje s lidmi bez domova na základě formy vyloučení z bydlení. Jedná se o čtyři formy vyloučení (Hradecký, 2007, s. 32 – 33):

- bez střechy
  - osoby přežívající venku,
  - osoby v noclehárně;
- bez bytu
  - osoby v ubytovnách pro bezdomovce,
  - osoby v pobytových zařízeních pro ženy,
  - osoby v ubytovnách pro emigranty,
  - osoby před opuštěním instituce,
  - uživatelé dlouhodobější podpory;
- nejisté bydlení

- osoby žijící v nejistém obydlí,
- osoby ohrožené vystěhováním,
- osoby ohrožené domácím násilím;
- nevyhovující bydlení
  - osoby žijící v provizorních a neobvyklých stavbách,
  - osoby žijící v nevhodném bydlení,
  - osoby žijící v přelidněném bytě.

Na základě uvedených čtyřech forem vyloučení z bydlení je patrné, že osoba bez přístřeší má v ČR velmi široké pojetí.

### 1.2.3. PŘÍČINY BEZDOMOVECTVÍ

Proces chudoby, vyloučení a s tím související bezdomovectví je dynamický proces, který je svou povahou multifaktoriální. Vyloučení lze sledovat jako spirálu, kterou ovlivňují hospodářské a sociální změny, které zvyšují nejistotu stále větší skupiny lidí. Obecně lze konstatovat, že příčiny bezdomovectví jsou dány objektivními i subjektivními faktory. Tyto faktory ovlivňují jedince v různých kombinacích a různou silou, i dle země, ve které jedinec žije. (Hradečtí, 1996, s. 34)

Objektivní faktory jsou determinovány sociální politikou státu a sociálním zákonodárstvím (legislativou). Mezi objektivní faktory patří nezaměstnanost, mobilita na trhu práce, integrace zdravotně postižených do společnosti, kriminalita, dodržování práv mezi lidmi apod. Levinson uvádí, že strukturální kontext je nejvíce ovlivněn dvěma faktory, které vyúsťují v kolizi. Jedná se o zvyšující se množství chudých lidí a špatnou dostupnost nízkonáročného bydlení. (Levinson, 2004, s. 54)

Subjektivní faktory jsou ty, které vychází z podstaty a osobnosti jedince. Lze je rozdělit do čtyř kategorií (Hradečtí, 1996, s. 34):

- *faktory materiální* – jedná se o případy ztráty bydlení nebo nejistého bydlení, ztrátu zaměstnání, zadluženost, nízké příjmy, neschopnost spravovat vlastní finance;

- *faktory vztahové* – jedná se o strukturální změny v rodině, manželské problémy např. formy domácího násilí, porušené vztahy a vazby mezi členy rodiny, rozdělení nebo rozpad rodiny, osamělost;
- *faktory osobní* – příčinou mohou být mentální retardace, duševní nebo tělesná choroba, nesamostatnost, formy závislostí, sociální nezralost;
- *faktory institucionální* – jedná se o jedince, kteří jsou propuštěni z ústavních zařízení například ústavu, dětského domova nebo vězení.

*„Je možno konstatovat, že objektivní (vnější) faktory ovlivňují formu bezdomovectví, zatímco subjektivní (vnitřní) faktory ovlivňují šanci jedince na návrat zpět do společnosti, přičemž hranice mezi těmito skupinami faktorů nejsou vždy jednoznačné. Jedná se o komplexní fenomén, faktory se vzájemně ovlivňují, spolupůsobí všechny typy v nejrůznějších kombinacích a intenzitě. Je možno považovat za prokázané, že souběžný výskyt několika uvedených faktorů nebezpečí výskytu bezdomovectví zvyšuje, a tak vzniká ohrožující spirála problémů.“* (Štěchová, 2012, s. 18)

Vágnerová (2004) pojednává o příčinách bezdomovectví jako o tzv. handicapu v oblasti somatické, psychické a sociální. Zdůrazňuje tak roli subjektivních faktorů způsobujících bezdomovectví na místo pouze ekonomických faktorů, nezaměstnanosti a růstu chudoby.

Popisuje příčiny bezdomovectví v těchto oblastech:

- a) dysfunkčnost, neexistence primární rodiny – bezdomovci pocházejí z rodin, které nemusely fungovat. Jako děti mohly být vystaveny nezájmu, podceňování, násilí. V jejich rodinách často nebyly dobré bytové a materiální podmínky.
- b) rozdílné sociální zkušenosti – osoby bez přístřeší často již předtím než se jimi staly, pobývaly v institucích (výkon trestu, ústavní výchova, léčba). Tento pobyt eliminoval v životě lidí základní návyky a strategie chování, které jsou adekvátní pro život člověka.
- c) absence sociálního zázemí – osoby bez domova nemají vlastní rodiny, nebo se jejich rodina rozpadla. Je to dáno především tím, že jedinci nebyli schopni plnit požadavky soužití v rodině.
- d) snížené či omezené kompetence – osoby bez přístřeší mají často nedostatečné vrozené dispozice, ale i získané problémy, které zvyšují riziko sociálního selhání. Ve své podstatě

se nejčastěji jedná o mentální retardace, poruchy osobnosti nebo devastaci v důsledku dlouhodobého působení alkoholu a drog. Případně se jedná o duševní onemocnění. Osoby bez domova se často pro propuštění z léčby stávají duševně nemocní, a proto nejsou vždy schopni adaptace na samostatný život.

- e) kombinace různých zátěží – bezdomovectví je často dáno kombinací handicapu s kumulací většího počtu uvedených znevýhodnění, což nakonec vede k sociálnímu selhání. Takové znevýhodnění člověka se může projevit na základě podnětu jako je např. rozpad rodiny, výkon trestu apod. (Vágnerová, 2004, s. 749 – 750)

Ačkoliv Vágnerová připisuje příčiny subjektivním faktorů, Hradečtí toto vyvrací. „*Bezdomovství není věcí individuálního výběru, jak mnozí tvrdí a snaží se tento fenomén takto negativně stigmatizovat. Sociologové vědí, že bezdomovecký fenomén je část sociálního procesu, důsledek kontinuálních sociálních a ekonomických sil, vedoucích až k sociálním strukturám (trh práce, trh s byty, sociální zabezpečení jako státní opatření, vzdělání a výchova, rodinné struktury).*“ (Hradečtí, 1996, s. 25)

Pracovníci správních obvodů ČR v roce 2015 za nejdůležitější příčiny vzniku bezdomovectví považovali zadlužení a závislost na alkoholu. Nejméně častými důvody naopak byly gamblerství a onemocnění. Z pohledu náročnosti řešení situace nejvíce pracovníků shledává příčinu bezdomovectví v zadluženosti, nezaměstnanosti a chybějícím nízkonákladovém bydlení. (MPSV, 2015, s. 13)

V dnešní době řadíme k nejvíce ohroženým osobám na základě sociálních a hospodářských podmínek tyto skupiny osob (Hradečtí, 1996, s. 24):

- lidi vyloučené z hospodářského života (dlouhodobě nezaměstnaní);
- mládež, která se nedovede hospodářsky uchytit;
- invalidy (lidi s tělesným, smyslovým a mentálním postižením);
- rodiny s nemocným členem, o kterého pečují;
- nestabilní rodiny;
- staré lidi;
- ženy (společenská diskriminace přes ústavou zajištěnou rovnoprávnost);

- lidi institucionálně poznamenané (dětským domovem, výchovným ústavem, vězením);
- příslušníky minorit (u nás zejména Romové);
- cizince (uprchlíci, migranti, přesídlenci).

#### 1.2.4. DŮSLEDKY BEZDOMOVECTVÍ

Důsledky extrémního vyloučení lze spatřovat jednak v rovině individuální, kde nastávají změny v oblasti zdraví a psychiky. Vedle toho však nelze opomenout to, jak činy osob bez přístřeší ovlivňují celou společnost. Tomeš uvedl, že nepříznivá sociální a životní situace občanů společensky nepřizpůsobených se vyznačuje těmito typickými rysy (Tomeš, 2010, s. 270):

- syndromy deprivace a frustrace;
- nedostatkem citových vztahů;
- narušením a omezením interpersonálních vztahů – sociální izolace;
- neexistencí sociálního zázemí;
- hodnotovou dezorientací;
- nedostatkem smyslu pro realitu života;
- nepřiměřenými reakcemi na životní a sociální problémy;
- neadekvátním uspokojováním potřeb;
- neschopností vyřizovat samostatně a odpovědně své záležitosti.

##### 1.2.4.1. Kriminalita

S osobami bez přístřeší je kriminalita velmi často spojovaná. Pro osoby bez přístřeší je ohrožení zločinem daleko pravděpodobnější, jak z pozice pachatele či oběti, než pro většinu populace. *„Mezi lidmi bez domova se nalézají poměrně vysoké procento propuštěných vězňů. Těm, kteří dosud nebyli trestáni, hrozí ve zvýšené míře riziko, že trestný čin spáchají. Vede k tomu především hmotná nouze, ale i pohyb v kriminogenním prostředí. Dále je třeba si uvědomit, že*

*bezdomovectví je samo o sobě extrémní izolací od běžné společnosti, rodiny, přátel, pracoviště, je to přerušení až ztráta kontaktu s bývalým životem a jeho hodnotami. Aby člověk neztratil sebeúctu, začne se stýkat s lidmi na své úrovni, zde se nemusí stydět za svůj pád na společenské dno.*” (Štěchová, 2012, s. 21)

Dle výzkumu Institutu pro prevenci a kriminalitu (2004 – 2007) se ukázalo, že 40% respondentů z řad osob bez domova na území Prahy má za sebou spáchání trestné činnosti. Z toho více než jedna třetina osob spáchala trestnou činnost vícekrát za sebou. Podle Štěchové není pro osoby bez přístřeší tak těžké provést trestný čin, protože ztrácí strach z pomoci zkušenosti přespávání na ulici. I přes další negativa spojená například s uvězněním se bezdomovci ve vězení dostane střechy nad hlavou a jídla a to je to, co jim během života na ulici chybí. (Štěchová, 2012, s. 21–22)

#### *1.2.4.2. Zdraví*

Zdravotní stav každého člověka ovlivňuje genetika, demografické a zeměpisné vlivy, systém zdravotní péče a životní styl. Nejobecněji je zdraví pojímáno dle definice WHO (World Health Organization, dále jen „WHO“) jako „stav úplné fyzické, psychické, duševní a sociální pohody.“ Zdraví lze také chápat jako „*schopnost organismu vyrovnat se s měnícími se nároky a podmínkami vnějšího prostředí, přizpůsobit se jim, snést a vyvážit je- stav labilní rovnováhy (homeostázy) mezi organismem a prostředím.*“ (Novosad, 2009, s. 14)

V naší republice je garantováno, že „*Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.*” (čl. 31, Hlava IV, Listina základních práv a svobod, 1992) Z LPS plyne, že právě ochrana zdraví je v naší zemi široce zabezpečenou oblastí. I přesto lze sledovat zubožené stavy našich osob bez přístřeší, které se podotýkají s množstvím nemocí. Právě absence domova a střechy nad hlavou ovlivňuje celkové zdraví. Vede k neudržitelnosti životasprávy, nenasycení potřeby spánku, jídla a bezpečí. K celkové problémové zdravotní situaci lidí bez domova přispívá také nedostupnost primárních zdravotních služeb. „*Bariéru v dostupnosti*



*vytváří naneštěstí také samotní lékaři, kteří ze strachu z agresivity nebo problémů v čekárně bezdomovce odmítají. Problémem je jistě i zjištění, že bezdomovci jsou odmítáni, aniž by se chovali jakkoliv nevhodným způsobem, a to na základě předsudků, které si o nich vytvořili někteří zdravotníci. Řada bezdomovců se také, mnohdy nezávisle na vlastních negativních zkušenostech, obává chování lékaře, a proto péči raději nevyhledá.“ (Barták, 2011, s. 79)*

Podle výzkumného šetření Wendy Binesové z New Yorku v roce 1995 vyšlo jasně najevo, že zdraví lidí bez domova je daleko ohroženější než zdraví většinové populace. Zdravotní poruchy osob bez přístřeší se nejčastěji týkají (Barták, 2011, s. 73-74):

- plicních onemocnění (včetně TBC);
- kožních onemocnění (zejména vředů);
- onemocnění kosterní nebo svalové soustavy;
- duševních onemocnění.

V ČR v období mezi 1.1.2005 až 31.5.2006 byly sledovány diagnózy lidí bez přístřeší u praktického lékaře pro bezdomovce v Praze. Získaná data jsou sice do jisté míry omezena o možnosti pacientů navštívit ordinaci lékaře, ale ukázalo se, že nejvýznamnějšími onemocněními mezi osobami bez přístřeší jsou (Šupková, 2007, s. 24):

- nemoci dýchací soustavy;
- nemoci kůže a podkožního vaziva;
- nemoci oběhové soustavy.

Český i anglický výzkum se jasně shodují v nejčastějších diagnózách lidí bez přístřeší. Ukazují, že nejvíce zastoupené onemocnění jsou nemoci dýchací soustavy a kožní onemocnění. V porovnání s osobami bez přístřeší trápí nejvíce lidí na světě bolesti zad – pohybová soustava, hned druhá je deprese – psychické onemocnění. (Globe24.cz, 2017) Nejčastější duševní poruchou u osob bez přístřeší je demence. S demencí, kterou může podpořit alkoholový abúsus, mohou souviset i sebevražedné tendence. Zároveň však tyto tendence mohou být následkem pocitů izolace a neschopnosti ovládat svůj vlastní život. Dalším častým problémem je zvýšený výskyt posttraumatické stresové poruchy. (Vágnerová, 2014, s. 694 – 695) Zdravotní stav osob bez

přístřeší značně ovlivňuje jejich dožitý věk. Například britské osoby bez přístřeší se v průměru dožijí jen 44.5 roku. (theguardian.com, 2018)

#### *1.2.4.3. Psychické změny*

Pobyt na ulici značně ovlivňuje psychickou stránku každého jedince. Dle Vágnerové bezdomovectví determinuje utváření sebepojetí na základě toho, na kolik se jedinec ztotožňuje se subkulturou ulice. U mladých jedinců nehovoříme o změně sebepojetí ale narušení identity, dokonce „znehodnocení já.“ Osoby bez přístřeší nemají dobré hodnocení, v jejich sebehodnocení převažují negativní obrazy. U bezdomovců je také charakteristická změna potřeb, které je spojená se změnou chování např. potlačení potřeby seberealizace (rezigovaný postoj), či potřeba otevřené budoucnosti, která je eliminovaná na život přítomnosti. Osoby bez přístřeší často zauímají postoj naučené bezmocnosti, který je spojen s tím, že na ulici nelze uspokojit potřebu jistoty a bezpečí. (Vágnerová, 2014, s. 690 – 692)

Podle Vágnerové osoby na ulici pociťují během života na ulici změnu. Za změnu nepovažují jen to, že začaly krást, podvádět se navzájem. Především je změna v tom, že o svém budoucím životě moc neuvažují, jsou lhostejní k tomu, co bude. Problém osob bez přístřeší je často způsoben nerespektováním sociálních konvencí. Oni sami přiznávají, že nedokázali plnit své povinnosti a ani dnes se k tomu, nedokážou přinutit. Další problém je v tom, že osoba bez přístřeší nedokáže kontrolovat své chování natolik, aby nedocházelo ke kumulaci zbytečných problémů, které jsou většinou opodstatněny dlouhodobým užíváním alkoholu nebo drog. Osoby bez přístřeší nemají dostatečně rozvinuté volní vlastnosti a většinou chybí motivace. Proto je při práci s touto skupinou někdy nejlepší formou práce nátlak. Život osob bez přístřeší lze definovat jako určitou formu sociální izolace, která je dána především setkáváním se s lidmi ve stejném sociálním postavení. (Vágnerová, 2014, s. 690 – 693)

### 1.2.5. BEZDOMOVECTVÍ V ZAHRANIČÍ – PŘÍKLAD ŘEŠENÍ

Nyní bude uvedena zahraniční zkušenost s bezdomovectvím ze sousedního Rakouska, které má totožný počet obyvatel jako ČR, ale velmi rozlišná čísla v počtu osob bez domova. Čísla České republiky několikanásobně převyšují čísla Rakouska.

Českou republiku s Rakouskem spojuje několik staletí v monarchii Rakousko – Uhersko. Vývoj těchto dvou států se po mnoho let vyvíjel a byl spravován dohromady jedním panovníkem. Obě země byly následky migrace a urbanizace obyvatelstva plně chudiny. Péče o chudé a zanedbané byla nejprve v rukou církve, která to považovala za jednu z ctností. Od 16. století se v péči o chudinu začíná angažovat stát, který uplatňuje tzv. represivní politiku. Po vzoru Británie se tak začaly uplatňovat principy, kdy zdraví byli nuceni k práci a nemocní dostali péči. Za Rakouska – Uherska v roce 1661 byl vydán Patent o tulácích a žebrácích, který měl problém vyřešit. Povolení k žebrání bylo legalizováno pouze pro práce neschopné jedince, kteří se nedokázali zabezpečit vlastní prací. (Tomeš, 2009, s. 48 – 9)

Dalším ustanovením, které jsme přijali společně, bylo např. Domovské právo, které bylo koncipováno v roce 1849. Toto právo bylo vyhlášeno na základě toho, že velká města odmítala přijímat chudinu z malých měst a vesnic, která doufala, že zde najde útočiště. Domovské právo však mohli získat lidé jen na základě narození, provdání, získáním úředního postu nebo udělením OÚ. Mnohá další ustanovení byla přijímána v průběhu let R-U až do dvacátého století, kdy se monarchie definitivně rozpadla. Dokladem toho je například fond na podporu chudých rodin a opuštěných, nemanželských sirotek, který zřídil František Josef I. (Tomeš, 2009, s. 48 – 49)

Po rozpadu R-U se obě země začaly vyvíjet svým směrem a začaly tvořit svou sociální politiku na ochranu nejchudších vrstev. V současné době máme značný rozdíl v počtech lidí bez domova. Dle odhadu OECD<sup>2</sup> z roku 2015 Česká republika eviduje asi 68.500 tisíc lidí bez doma (0.65%

---

<sup>2</sup>Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (zkráceně OECD z angl. *Organisation for Economic Co-operation and Development*) je mezivládní organizace 35 velmi ekonomicky rozvinutých států světa, které přijaly principy demokracie a tržní ekonomiky

populace), naproti tomu Rakousko jen 14.603 tisíc (0.17% populace). Právě Česká republika je v uvedené studii hned druhým státem, kde je nejvyšší procento bezdomovectví. (OECD, 2016, s. 3)

Ačkoli odhadovaný počet osob bez domova je u nás a v Rakousku velmi odlišný, nemusí být reálný rozdíl až takový. Celé to, kolik je počítáno lidí bez domova, ve své podstatě závisí na definici osoby bez přístřeší, kterou země přijme za vlastní. Rakousko považuje za člověka bez domova jen toho, kdo se při sčítání lidu oficiálně přihlásil k bezdomovectví, nebo člověka registrovaného v zařízení pro osoby bez přístřeší. Oproti tomu ČR má daleko širší definici o osobách bez přístřeší. Za osoby bez přístřeší považuje různorodou skupinu, která zahrnuje viditelné osoby bez přístřeší spící přímo na ulici, lidí kteří využívají sociální služby, zároveň také ty, kteří mají nejisté bytové podmínky, které nesplňují společenský standard. (OECD, 2017)

Vzorem Rakousku je hlavní město Vídeň, které vytváří opatření snižující počty lidí ohrožených ztrátou bydlení a podporuje sociální integraci. Vídeň předchází vzniku bezdomovectví dobře zabezpečenou bytovou politikou. Jedná se o dostupné bydlení za nízké ceny, které i chudí zvládají platit. Toto opatření vzbudilo zájem i v Asii a Severní Americe, kde se potýkají s poměrně velkým počtem osob bez domova. Jelikož má Rakousko ve své historii zkušenosti s diskriminací, například za dob Hitlera, vyřešily se tímto opatřením také problémy integrace odlišných etnik, věku a migrujících a vytváří se funkční společnost. (Copeland, 2017)

## 2. SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Pokud chceme hovořit o prevenci a řešení bezdomovectví, vstupuje do hry mnoho aktérů, kteří mají různé představy o cílových stavech a možnostech řešení. S osobami bez přístřeší pracují tito (MPSV, 2013, s. 24 – 27):

- *Ústřední orgány státní správy* – jedná se o rezorty jednotlivých ministerstev, Agenturu pro sociální začleňování, veřejného ochránce práv;
- *Obce a kraje* (samostatná a přenesená působnost) – obec v samostatné působnosti vytváří pro své občany podmínky pro rozvoj sociální péče a prostor pro uspokojení potřeb občanů. ORP koordinuje na svém území poskytování sociálních služeb a realizuje činnosti sociální práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování. S osobami bez přístřeší pracuje na ORP sociální pracovník – kurátor;
- *Úřad práce ČR* – poskytuje základní sociální poradenství, vede evidenci nezaměstnaných, angažuje se v pomoci nízko příjmovým skupinám občanů zabezpečením nepojistných sociálních dávek a získávání rekvalifikace;
- *Poskytovatelé a zaměstnanci sociálních služeb, charitativní, církevní a dobrovolnické organizace* – jedná se o poskytovatele, kteří pracují s osobami ohroženými sociálním vyloučením, důležitým poskytovatelem jsou také NNO;
- *Poskytovatelé a zaměstnanci zdravotních služeb* – jedná se o péči poskytovanou zdravotníky nebo jinými nelékařskými pracovníky;
- *Zdravotní pojišťovny* – pojišťovny zajišťují lidem místní a časovou dostupnost hrazených zdravotnických služeb;
- *Probační a mediační služba* – „přichází do styku s obviněnými a odsouzenými, ale také s poškozenými z trestných činů. Včasná pomoc těmto lidem, kteří prožívají osobní nebo finanční krizi, může být účinnou prevencí bezdomovectví.” (MPSV, 2013, s. 27)
- *Policie ČR a městská policie apod.*

Jak bylo uvedeno, osoby bez přístřeší se dostávají do kontaktu s mnohými aktéry. Pokud však mají zájem řešit svou nepříznivou situaci, spolupracují především se sociálními pracovníky, kteří jsou na úřadech i ve službách. Poskytují poradenství a podporu. (Tomeš, 2010, s. 38) Náplň práce

sociálních pracovníků je „zaměřená na pomoc jednotlivcům, skupinám či komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování v jim přirozeném prostředí. Sociální práce se dále zaměřuje na tvorbu příznivých společenských podmínek a to tak, aby bylo dosaženo stanoveného cíle. Podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha.“ (MPSV, 2014, s. 17)

## **2.1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ**

### **2.1.1. SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ**

Sociální poradenství je základní činností bezplatně poskytovanou při všech druzích sociálních služeb. V pomoci osobám bez domova se uplatňuje sociální poradenství základní i odborné. Na základě poradenství jsou osobám poskytovány potřebné informace přispívající k řešení nepříznivé sociální situace, (§37z.č. 108/2006, Sb.) nejčastěji se jedná o poradenství v oblasti dávek, znovuzískání dokladů, získání bydlení a zaměstnání a informace o dostupnosti služeb. Také jsou poskytovány informace o právech a povinnostech, aby tito lidé dokázali vyjednávat s úředníky. Schwarzová uvádí, že „Cílem sociálního poradenství je dovést klienty k soběstačnosti: pomoci člověku tak, aby si dokázal pomoci sám.“ (Schwarzová, 2010, s. 320)

Sociální poradenství zajišťují mimo jiné obce v přenesené působnosti, kterým to nařizuje zákon. Obce mají povinnost pečovat o zdravý rozvoj a potřeby svých občanů, a proto by měl každý člověk najít pomoc prvotně ve své obci. (z.č.128/2000 Sb., §2) Na potřeby osob vyloučených nebo vyloučením ohrožených je v obcích zaměřená práce sociálních kurátorů. Sociální kurátor je odborný sociální pracovník, který poskytuje sociální poradenství, vyhledává a kontaktuje vyloučené osoby v jejich přirozeném prostředí (squaty, ubytovny, azylové domy, nemocnice atd.), zprostředkovává služby sociální prevence a poskytuje pomoc osobám v nouzi. (parlamentnilisty.cz, 2013) Přímá práce s klienty bez domova může představovat doprovázení osoby bez přístřeší při jednání s úřady, aby se zajistila obnova všech důležitých dokladů, které obvykle postrádají. Velmi podstatné je zajistit duplikáty pro rodný list, občanský průkaz, průkaz zdravotní pojišťovny atd. Obnovou osobních dokladů začíná návrat do společnosti, protože právě například absencí OP nelze člověku zajistit žádné finanční zabezpečení. (Hradečtí, 1996, s. 55)

### 2.1.2. SOCIÁLNÍ SLUŽBY ZAMĚŘENÉ NA NAPLNĚNÍ ZÁKLADNÍCH POTŘEB – SLUŽBY PREVENCE

*„Lidé, kteří již ztratili pomoc, přebují základní zázemí, aby se mohli pokusit svou situaci řešit. Kvalitní zabezpečení základních životních potřeb je podmínkou úspěšné reintegrace. Lidé přicházející z ulice potřebují místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařskou péči, očistu, ošacení. Je jasné, že člověk vyčerpaný a zanedbaný nemá velké šance k úspěšnému návratu k soběstačnosti: budí pozornost a pohoršení, není považován za důstojného partnera při jednání s úřady a potenciálními zaměstnavateli.“ (Schwarzová, 2010, s. 322)*

Na naplnění základních potřeb osob bez přístřeší se v oblasti sociálních služeb orientují především služby sociální prevence. Služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života, které vedou ke konfliktu se společností. Cílem je překonání nepříznivé sociální situace a chránění společnosti před vznikem a šířením nepříznivých jevů. (§53, z. č. 108/2006 Sb.) Jedná se o tyto služby (z. č.108/2006 Sb.):

- terénní programy;
- nízkoprahová denní centra;
- noclehárny;
- domy na půl cesty;
- azylové domy.

Vedle služeb, které jsou primárně určeny pro osoby bez přístřeší, existují další sociální služby, jejichž cílem je rovněž zabránit sociálnímu vyloučení. Cílové skupiny těchto služeb mohou být budoucími osobami bez přístřeší. Mohou být vyloučeni ze života společnosti. Služby ale o nepříznivé sociální situaci bezdomovectví nepojednávají. Jedná se o služby:

- sociální rehabilitace;
- sociálně – aktivizační služby pro rodiny s dětmi;
- kontaktní centra.

Nyní budou představeny služby, které se orientují na řešení nepříznivé sociální situace – bezdomovectví:

a) Terénní programy

Terénní programy jsou terénní sociální službou. Jedná se o nejčastější službu ve vyloučených lokalitách. Cílovou skupinou této služby jsou osoby vedoucí rizikový způsob života, který je na jejich životě ohrožuje. Dále se jedná o problémové skupiny osob, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné ohrožené skupiny. Služba má za cíl vyhledávat osoby a redukovat rizika jejich způsobu života. Terénní sociální pracovník pracuje s osobami v jejich přirozeném prostředí, čímž porozumí lépe situaci klienta a pomáhá následnému řešení situace. Služba je poskytována anonymně. Mezi základní činnosti práce patří zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (§69, z. č.108/2006 Sb.)

b) Nízkoprahová denní centra

Nízkoprahová denní centra jsou ambulantní, případně terénní sociální službou, určenou pro osoby bez přístřeší. Klientům této služby jsou poskytovány základní činnosti jako pomoc při osobní hygieně nebo vytvoření podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stavy tj. vytvoření podmínek pro zajištění stravy a poskytnutí stravy odpovídající věku, zásadám správné výživy a dietnímu stravování. Další činností je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí, mezi které patří pomoc při vyřizování běžných záležitostí a pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc při aktivitách podporujících začleňování osob. (§61, z. č.108/2006 Sb.)

c) Noclehárny

Noclehárny jsou ambulantní službou určenou pro osoby bez přístřeší. Jedná se o lehce dostupnou službu pro všechny klienty a to především v zimních měsících, kdy jsou osoby ohroženy na životě v nepříznivých životních podmínkách. Mezi základní činnosti poskytované na noclehárnách pro osoby bez přístřeší patří pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro nocleh. (§63, z.č.108/2006 Sb.) Noclehárny jsou zařízení krátkodobého charakteru, které



napomáhají překlenout nejtěžší období v životě člověka. Vhodné pro klienta je, pokud na noclehárnu navazuje zařízení azylového typu, kde uživatel získá pomoc odvíjející se od spolupráce na dlouhodobém individuálním plánu.

#### d) Domy napůl cesty

Domy na půl cesty jsou pobytovou sociální službou. Poskytované ubytování je klientům poskytováno zpravidla na dobu nepřevyšující jeden rok. (§23, vyhláška 505/2006 Sb.) Cílovou skupinou služby jsou osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěné z VTOS nebo ochranné léčby. Mezi základní činnosti poskytované touto službou patří poskytování ubytování, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí. (§58, z. č.108/2006 Sb.)

Cílem sociální služby je nejčastěji pomoci mladým lidem naučit se samostatnosti, najít si bydlení a zaměstnání, navázat osobní a sociální vazby a podporu při dalších aktivitách zabezpečujících sociální začleňování osob. Sociální služby rozvíjí samostatnost člověka. Podporují nezávislost a soběstačnost. (Kvetnazahrada.cz, 2018) Dle vyhlášky 505/2006 Sb. je garantována výše úhrady za poskytované úkony.

#### e) Azylové domy

Azylové domy jsou dle zákona o sociálních službách pobytovou službou. Služba je poskytovaná na přechodnou dobu, kdy je člověk v nepříznivé sociální situaci ohrožen ztrátou bydlení. Ubytování je poskytováno po dobu nepřevyšující jeden rok. (§22, vyhláška 505/2006 Sb.) Základní činnosti, které jsou poskytované v této službě, jsou poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí vyplývajících s individuálních plánů. (§ 57, z. č.108/2006 Sb.) Vyhláška č. 505/2006 Sb., taktéž vymezuje maximální ceny za poskytované sociální služby.

Klienti, kteří využívají služby azylového domu, jsou motivováni k aktivnímu řešení své nepříznivé situace a také minimalizaci závislosti na systému sociální pomoci. Za pomoci

poradenství a pomoci sociálních pracovníků je cílem najít lidem bydlení. (Městský ústav sociálních služeb Klatovy, 2018)

## 2.2. SOCIÁLNÍ DÁVKY

Na základě poradenství jsou lidé v nouzi informováni o systému dávek, které jim může pomoc pracovník zajistit. (Tomeš, 2010, s. 35) Nejčastější finanční formou pomoci osobám bez přístřeší jsou dávky hmotné nouze. Ty spadají do systému pomoci v hmotné nouzi. Tento systém „upravuje zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů a další právní předpisy, zejména zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 389/2011 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Je formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb, za předpokladu, že každá osoba, která pracuje, se musí mít lépe než ta, která nepracuje, popřípadě se práci vyhýbá.” (MPSV, 2018) Česká republika má systém pomoci v hmotné nouzi jako jedno z opatření, jak bojovat proti sociálnímu vyloučení.

Dávky, které patří do systému pomoci v hmotné nouzi, jsou:

- a) doplatek na bydlení;
- b) příspěvek na živobytí;
- c) mimořádná okamžitá pomoc.

Zákon o pomoci v hmotné nouzi také definuje, kdo se v hmotné nouzi nachází. Jedná se o osobu či rodinu, která nemá dostatečné příjmy a „její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Současně si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit (uplatněním nároků a pohledávek, prodejem nebo využitím majetku) a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním.” (§2, z. č. 111/2006 Sb.)

#### a) Příspěvek na živobytí

Příspěvek na živobytí je první dávkou pomoci v hmotné nouzi. Na tuto dávku má nárok osoba v hmotné nouzi, jestliže její příjem a příjem společně posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí. Ministerstvo práce a sociálních věcí tímto stanovuje, komu je příspěvek na živobytí určen. Výše příspěvku se dále odvíjí od rozdílu částky živobytí osoby a jejího příjmu.

#### b) Doplatek na bydlení

Doplatek na bydlení je druhou dávkou dle zákona č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Doplatek na bydlení je ve většině případů vyplácen souběžně s příspěvkem na živobytí. Tato dávka řeší nedostatek příjmů potřebných k uhrazení nákladů na bydlení tam, kde nestačí vlastní příjmy jedince či rodiny. MPSV stanovuje, že dávka „*je poskytována vlastníku užívajícímu byt, nebo jiné osobě, která užívá byt na základě smlouvy, rozhodnutí, nebo jiného právního titulu. Lze také poskytnout vlastníku stavby pro individuální či rodinnou rekreaci, která splňuje zákonem dané stavebně technické standardy kvality bydlení.*” (§33, z. č.111/2006 Sb.) „*Zákon o pomoci v hmotné nouzi pamatuje i na specifické situace spojené s bydlením. V případech hodných zvláštního zřetele může orgán pomoci v hmotné nouzi doplatek na bydlení poskytnout do části bytu, po splnění hygienických podmínek a udělení souhlasu obce do ubytovacího zařízení a po splnění stavebně technických standardů kvality bydlení do jiného než obytného prostoru. Jako případ hodný zvláštního zřetele se vždy považuje ubytování v pobytových sociálních službách (např. azylový dům, domov pro seniory, chráněné bydlení).*“ (MPSV, 2017)

#### c) Mimořádná okamžitá pomoc

Poslední – třetí dávkou systému pomoci v hmotné nouzi je dávka mimořádné okamžité pomoci. Je to dávka, která je na rozdíl od prvních dvou adresována osobám jednorázově. Dávka je určena k řešení situací, které je potřeba řešit bezodkladně. Jedná se o šest následujících situací.

1. Nejsou plněny podmínky pro poskytnutí opakovaných dávek, ale v případě neposkytnutí pomoci osobě hrozí vážná újma na zdraví.

2. Postižení vážnou mimořádnou událostí (živelná pohroma, větrná pohroma, ekologická havárie, požár apod.)
3. Nedostatek prostředků k úhradě jednorázového výdaje spojeného např. se zaplacením poplatku za vystavení duplikátů osobních dokladů nebo v případě ztráty peněžních prostředků.
4. Nedostatek prostředků k nákupu nebo opravě předmětů dlouhodobé potřeby.
5. Nedostatek prostředků k uhrazení odůvodněných nákladů vznikajících v souvislosti se vzděláním nebo se zájmovou činností nezaopatřených dětí a na zajištění nezbytných činností souvisejících se sociálně – právní ochranou dětí.
6. Ohrožení sociálním vyloučením. Jde např. o situace osob vracejících se z vězení, z dětského domova a z pěstounské péče po dosažení zletilosti nebo po ukončení léčby chorobných závislostí. (MPSV, 2017)

### 2.3. PROCES REINTEGRACE

S ohledem k sociálním službám lze konstatovat, že základem resocializačních programů je nejčastěji zisk bydlení. Získané bydlení je domovem, který má pro člověka neopomenutelný význam. Keller uvádí, že domov dokáže poskytnout jedinci tři klíčové kvality. Za prvé je domov formou bezpečí, kde se jedinec cítí jistě, přirozeně a útulně. Domov je významným zdrojem stimulace, kde se člověk vyrovnává s těžkými situacemi za pomoci sdílení. Za třetí je domov pro člověka významným místem, kde se vytváří lidská identita. (Keller, 2013, s. 4) *„Cílem sociální pomoci dezintegrovaným občanům je vrátit je do stavu sociální suverenity a nezávislosti, tj. ovlivnit způsob jejich života tak, aby nebyl v rozporu s obecnými zájmy společnosti, vyjádřenými v právních normách, ani s tradicemi a zvyklostmi, jejichž nerespektování vede k sociální izolaci. Dále je nutno ovlivňovat je tak, aby svým způsobem života neohrožovali své zájmy a zájmy osob na nich závislých, usilovat o minimalizaci negativních důsledků takového způsobu života, jak pro občana samotného, tak pro společnost.“* (Tomeš, 2010, s. 274)

Navrácení do běžného života je cílem většiny osob. Lze jej popsat v několika etapách, které zajišťují sociální služby pro osoby bez přístřeší:

- a) *street work* – sociální práce probíhá na ulici, tzv. streetworkeri se snaží nasměrovat osoby bez přístřeší do denních center a přesvědčit je o možnosti řešení jejich situace.
- b) *denní centrum* – „Denní centra poskytují poradenství (psycholog, sociální pracovník, sociální pedagog, příp. právník), stravu, základní hygienu a lékařskou pomoc.“
- c) *noclehárna* – noclehárna je službou poskytovanou za úplatu na jednu noc, se základní hygienou a poradenstvím.
- d) *azylový dům* – azylový dům poskytuje krátkodobé ubytování na dobu jednoho roku.
- e) *samostatné nájemní bydlení* – samostatné bydlení dlouhodobého charakteru.

Sociální pracovníci pomáhají osobám bez přístřeší v reintegraci a zvyšování soběstačnosti také za pomoci služeb podporujících zaměstnanost (chráněná bydlení, podporovaná místa a sociální firmy), nabízí výcviky v potřebných dovednostech, zejména těch sociálních, a dále pak také vzdělávací a rekvalifikační programy. (Lux, Mikeszová, a Sunega, 2010, s. 44)

Ačkoliv je oblast reintegrace dostatečně zabezpečena, do normálního života se z azylového bydlení přesune jen velmi málo osob bez přístřeší. Nejčastěji se jedná o seniory nebo invalidní důchodce, kterým se podaří získat obecní byt. Osoby bez přístřeší, které si našly partnera mezi lidmi většinové společnosti, a ženy, kterým se jako matkám podařilo získat obecní byt. Neúspěch při získání bytu je často dán tím, že klienti nezískají důvěru pronajímatele, nebo nemají zajištěnou stálou práci. Většina klientů azylových domů proto zůstává závislá na poskytování služeb nebo je odkázána na podnájem a ubytovny. (Lux, Mikeszová, a Sunega, 2010, s. 44)

Některé osoby bez přístřeší ani nabízenou pomoc nevyužijí a raději spí na ulici. Dle výzkumu z roku 2005 jsou nejčastější příčinou špatné zkušenosti se zaměstnanci v organizacích. Dalším důvodem je také to, že se lidé o sebe dovedou postarat sami. Někdy je nevyužívání sociálních služeb způsobeno negativními zkušenostmi s klienty zařízení, strach z užívání společných prostor, strach ze špatných hygienických podmínek a nedostatku soukromí. Jelikož jsou některé služby pro osoby bez přístřeší placené, nemohou je lidé navštěvovat z finančních důvodů. (Hradecký, 2005, s. 9 – 11)

### 2.3.1. DOSTUPNOST SOCIÁLNÍCH SLUŽEB JAKO PODMÍNKA ÚSPĚŠNÉ REINTEGRACE

V souvislosti se sociálními službami se hojně hovoří o jejich dostupnosti. Matoušek ve svém Slovníku sociální práce uvádí, že dostupnost služby je *„Komplexní ukazatel toho, jak je služba pro klienta dosažitelná. Zahrnuje vzdálenost služby, dopravní spojení, nepřítomnost bariér pro postižené, provozní hodiny, čekací dobu, poplatky, v širším pojetí i chování personálu, úpravu místa poskytování služby, v ještě širším pojetí i předpisy umožňující lidem službu využívat.“* (Matoušek, 2003, s. 59) Dostupnost sociálních služeb je vymezena také v zákoně o sociálních službách, kde se hovoří o síti služeb v střednědobých plánech krajů *„které v dostatečné kapacitě, náležité kvalitě a s odpovídající místní dostupností napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci.“* (§3i, z. č.108/2006 Sb.)

Dostupnost se promítá do komunitních plánů obcí. Také Klatovy mají v Komunitním plánu sociálních služeb na období 2014 – 2019 informace zahrnující dostupnost. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013) Některé dokumenty obsahují termín dostupnost přímo ve svém názvu. Je to například Analýza dostupnosti a potřebnosti sociálních služeb v Plzeňském kraji. (Plzeňský kraj, 2018) V tomto dokumentu je na dostupnost nahlíženo ze dvou pohledů. *„Nejprve je zjišťována absolutní dostupnost současných okamžitých kapacit jednotlivých druhů sociálních služeb, která je následně přepočtena na počet obyvatel v jednotlivých ORP Plzeňského kraje, díky čemuž je získána relativní dostupnost, a to dostupnost z pohledu počtu obyvatel na jednu kapacitu dané sociální služby. Na základě této dostupnosti je možné srovnat jednotlivá ORP Plzeňského kraje mezi sebou a rovněž s dalšími ORP s podobnou demografickou strukturou z jiných krajů v České republice, stejně tak je možné srovnat celý Plzeňský kraj s dalšími kraji České republiky.“* (Plzeňský kraj, 2018, s. 4) Další dostupnost, kterou zkoumá Projekt je dopravní a časová dostupnost a dostupnost z hlediska převažujících cílových skupin. (Plzeňský kraj, 2018, s. 6)

O dostupnosti pojednává ve svých dokumentech i MPSV, kdy dostupnost sociálních služeb shledává jako jednu z rozvojových oblastí krajských plánů a to především *„Rozvoj nedostatečně zastoupených sociálních služeb, zejména terénních a ambulantních; upřednostnění služeb umožňujících setrvání v přirozeném prostředí či v maximální možné míře zapojení do běžného*

života.“ (MPSV, 2008, s. 13) V roce 2008 také jako 4. prioritu MPSV mělo Plánování sociálních služeb konkrétně „*Podporovat procesy středně dobého plánování rozvoje sociálních služeb zejména na regionální úrovni, aby byla zlepšena dostupnost sociálních služeb.*“ (MPSV, 2008, s. 24)

Problematika dostupnosti sociálních služeb je velmi podstatným bodem řešení v oblasti sociální politiky. Matoušek ve své definici uvádí kritéria dosažitelnosti, která pokud nejsou naplněná, mohou tvořit překážky dostupnosti. Překážky v dostupnosti sociálních služeb jsou proto velmi rozmanité. Jedná se o klasické překážky jako je dostupnost místní a časová. Vedle toho však i svou podstatou překážky symbolické jako je např. chování personálu. Všechno to jsou však okolnosti, které hojně ovlivní zájemce o službu.(Matoušek, 2003, s. 59)

## **2.4. MODEL BYDLENÍ PRO OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ**

Bydlení osob bez přístřeší se v současné době snaží řešit více subjektů. I ze zahraničí k nám proniká mnoho modelů. V našich podmínkách se pracuje především se třemi základními a to sociálním bydlením, bydlením prostupným a modelem Housing First, které budou blíže popsány v této kapitole.

Vedle těchto stěžejních modelů existují další typy bydlení jako je např. bydlení s podporou nebo chráněné bydlení. Tyto dva přístupy však reagují na nepříznivou sociální situaci osob s duševním nebo zdravotním postižením, ne osob bez přístřeší.

### **2.4.1. HOUSING READY – PROSTUPNÉ BYDLENÍ**

Model Housing Ready, prostupné bydlení či bydlení až po přípravě, je přístup k bydlení pro osoby bez přístřeší, který od 90. let minulého staletí představuje vůdčí způsob řešení problematiky osob bez domova. Model vychází z myšlenky, že se osoby nejprve na samostatné bydlení musí připravit a v průběhu času získávají kompetence k bydlení. Bezdomovectví je

z pozice tohoto přístupu pojmáno jako složitý a dlouhodobý proces, nikoli trvalý stav. „*Cílem je pomoci lidem v bytové nouzi (osobám ohroženým ztrátou bydlení a osobám bez domova) získat znovu standardní bydlení a integrovat je zpět do společnosti za pomoci komplexního řešení jejich tíživé situace. Důraz se klade především na individuální přístup, zásluhovost a motivaci.*” (socialnibydeni.mpsv.cz, 2018) Zisk standardního bydlení představuje poslední krok sociální integrace. (socialnibydeni.mpsv.cz, 2018)

Dle modelu Housing Ready je systém tvořen zpravidla těmito třemi stupni:

- 1) krizové bydlení – bydlení zajišťované noclehárnami, azylovými domy, bydlením v ubytovnách, bydlením v ubytovnách s doprovodným sociálním programem;
- 2) tréninkové bydlení – „*bydlení v tréninkových bytech, ve kterých je pod/nájemníkům poskytována doprovodná sociální asistence (sociálně aktivizační služby, terénní sociální práce).*” V této formě bydlení dochází k upevňování kompetencí a návyků samostatného bydlení. V praxi je tato forma bydlení zajišťována NNO jako pronajímatelem i poskytovatelem sociálních služeb, městem jako pronajímatelem nebo byty zajišťovanými NNO od jiných pronajímatelů za podpory doprovodných služeb NNO.
- 3) dlouhodobé sociální bydlení – bydlení, jehož parametry jsou nastaveny tak, aby umožnily dlouhodobé a důstojné bydlení. Dlouhodobé sociální bydlení může být zajišťováno v bytech vlastněných obcí, popř. neziskovou organizací na jedné straně, nebo soukromým pronajímatelem na straně druhé. „*Zvláštním typem tohoto stupně, je tzv. garantované bydlení, které je založené na využití segmentu soukromého nájemního bydlení pro sociální účely.*” (socialni-zaclenovani.cz, 2018)

Pro model prostupného bydlení se staly klíčovými partnery obce a poskytovatelé sociálních služeb, kteří vybudovali síť návazných služeb prevence. V praxi v ČR se však ukazují problémy spojené s tímto modelem. Jedná se zejména o tyto problémy:

- a) nenavázaná spolupráce obcí a NNO, které by provozovaly tréninkové bydlení a zřídily kontaktní centra;
- b) nemožnost získat příspěvek na bydlení, pokud osoby žijí v podnájemním vztahu;
- c) zadluženost domácností a s tím spojené exekuce na příjem;



- d) neochota klientů opouštět tréninkové bydlení z důvodu nízké kvality dlouhodobého bydlení. (socialni–zaclenovani.cz, 2018)

#### **2.4.2. HOUSING FIRST – BYDLENÍ PŘEDEVŠÍM**

V posledních třiceti letech se často hovoří o tzv. modelu HousingFirst (bydlení především), který zformuloval Sam Tsemberis v roce 1990 v New Yorku. (homelesshub.ca, 2018) „*Koncept Bydlení především je vytvořen pro osoby, které potřebují intenzivní sociální podporu, aby byly schopné opustit situaci bezdomovectví. Mezi cílové skupiny, kterým Bydlení především pomáhá, patří lidé bez domova s vážným duševním onemocněním či vážnými diagnózami, drogově či alkoholově závislí lidé bez domova a dále lidé bez domova ve špatném zdravotním stavu, s omezujícími chorobami a postiženími. Bydlení především se ukázalo být efektivní také pro osoby, které zakoušejí dlouhodobé či opakované bezdomovectví a které navíc postrádají i sociální podporu, tzn. pomoc přátel či rodiny, a nejsou součástí žádné komunity.*” (socialnibydeni.org, 2018) V životě člověka představuje bydlení značné výhody jako je udržení nájemného, zlepšení zdraví, sociální sítě, zaměstnání, posilování člověka a mnoho dalších. (Housing First Guide Europe, 2018)

Podstatou přístupu Housing First je zajistit pro osoby bez přístřeší bydlení a to bez předchozí léčby nebo tréninku, jako to předpokládá model dostupného bydlení. Model bydlení především stojí na těchto základních principech:

- a) bydlení je lidské právo;
- b) možnosti volby a kontroly ze strany uživatelů služeb;
- c) oddělení bydlení a podpory;
- d) zaměření na zotavení;
- e) harm reduction;
- f) aktivní zapojení bez donucení;
- g) individuální plánování, flexibilní podpora tak dlouho, jak je potřeba. (socialnibydeni.org, 2017)

Dle zjištění je HousingFirst úspěšnou formou boje proti bezdomovectví mezi lidmi, kteří potřebují vysokou míru podpory. Těmto lidem je dána kontrola a zároveň i volba k tomu, jak naloží např. se svou závislostí. Dle výzkumů z Kanady, USA a Evropy se ukazuje, že Bydlení především ukončuje bezdomovectví u nejméně osmi lidí z deseti napříč všemi skupinami osob bez domova. (socialnibydeni.org, 2018)

V České Republice je příkladem modelu HousingFirst projekt z Brna, který testoval rychlé zabydlení rodin s dětmi. Projekt zahrnoval padesát rodin z Brna, které obývaly soukromé ubytovny, azylové domy nebo jiné formy bytové nouze. Těm byly nabídnuty standardní byty od magistrátu a městských částí a intenzivní podpora pro udržení bydlení. Program probíhal od září 2016 do května 2017. Po roce se ukázalo, že míra udržení bydlení je 96% (48 rodin z 50). Spolu s bydlením lidé nacházejí také bezpečí, jistotu i další příležitosti. Pilotní projekt získal 1. cenu za nejlepší projekt řešení bytové nouze v Evropské unii v letech 2010 – 2017. (socialnibydeni.org, 2018)

#### **2.4.3. SOCIÁLNÍ BYDLENÍ**

Sociální bydlení je podle modelu Housing Ready poslední fází sociální integrace. V ČR prozatím není sociální bydlení legislativně upraveno. Sociální bydlení je model, podle kterého je bydlení zajišťováno osobám v bytové nouzi, lidem, kteří jsou bytovou nouzí ohroženi, nebo těm, kteří platí za úhrady na bydlení většinu svých příjmů. Ve své podstatě se jedná nejčastěji o osoby bez přístřeší a to ve všech svých formách. (socialnibydeni.mpsv.cz, 2018)

Sociální bydlení je zajišťováno standardními sociálními byty, které se zpravidla nacházejí mimo sociálně vyloučené lokality, a je přidělováno na základě posouzení bytové komise. Obyvatelé sociálních bytů spolupracují se sociálními pracovníky, kteří jim zajišťují podporu v závislosti na individualitě jedince. V některých případech osoby podporu již nepotřebují, v tom případě se hovoří o dostupném bydlení. (socialnibydeni.mpsv.cz, 2018)

Sociální bydlení má své charakteristiky, které lze popsat za pomoci několika principů:

- a) solidarita;
- b) bydlení v bytě;
- c) potřeba;
- d) nediskriminace;
- e) individuální a diferencovaný přístup;
- f) nesegregace;
- g) posilování kompetencí;
- h) prevence;
- i) subsidiarita.

(socialnibydeni.mpsv.cz, 2018)

Jelikož není sociální bydlení v ČR upraveno zákonem, není jasné dáno, kdo má sociální bydlení zajišťovat. V praxi se o sociální bydlení na lokální úrovni nejvíce starají obce, které mají podle zákona povinnost uspokojovat potřeby občanů. (§2, z. č. 128/2000 Sb.) Obec však bez dalších aktérů, kteří dokážou identifikovat ohrožení či stav bytové nouze a odbornou pomoc, nedokáže sociální bydlení sama zajistit. Do systému sociálního bydlení tak vstupuje několik aktérů:

- a) obecní úřad – bytový odbor hlídá nakládání s majetkem, upozorňuje na vzniklé dluhy;
- b) obecní úřady ve správní působnosti obcí s rozšířenou působností a obcí s pověřeným obecním úřadem – zajišťují pomoc občanům v bytové nouzi;
- c) poskytovatelé sociálních služeb a NNO – zajišťují konkrétní formy další pomoci, někteří také spolupracují s obcemi či soukromými majiteli bytů při provozování sociálního bydlení;
- d) majitelé bytového fondu – pomáhají rozšířit sociální bytový fond, lze s nimi jednat o smlouvách, dlužích, opravách apod.;
- e) rada obce, zastupitelstvo, radní pro danou oblast – určují směr bytové politiky obce;
- f) Úřad práce ČR – rozhodují o přiznání výšek dávek na sociální bydlení;
- g) policie – preventivní opatření při sporech.

V roce 2018 proběhla analýza, která srovnává nákladovost bydlení na azylovém domě a v sociálním bytě. Autorka šetření ve své práci stopuje ukazatele jako jsou např. spotřebované náklady na nákupy energie, služby (nájemné, údržby, opravy), osobní náklady na personál, daně, odpisy a další provozní náklady. Ze srovnání nákladů na pobyt vyplynulo, že bydlení v sociálním bytě je dvakrát levnější než lůžko pro klienta AD. Armáda spásy ČR dále předpokládá, že 50% klientů azylových domů by zvládlo žít v sociálním bydlení s podporou sociálního pracovníka, 17% klientů by dokonce mohlo žít v bytě bez žádné pomoci. Tito klienti AD jsou odkázáni na azylové bydlení z důvodu chybějícího sociálního bydlení. Z provedené analýzy vyplývá, že sociální bydlení má mnoho nepřímých pozitivních dopadů jako je podpora sociálního pracovníka nastavená dle potřeb jedince, větší možnost zařazení na trh práce, lepší zdravotní stav, snížení sociálně patologických jevů a lepší vliv na výchovu a vývoj dětí. (socialnibydeni.mpsv.cz, 2018)

# PRAKTICKÁ ČÁST

Následující praktická část představuje nejnósnější úsek diplomové práce. V první části je představena sociálně – demografická analýza Klatovska. Analýza popisuje oblast ORP Klatovy a zaměřuje se na služby, a to služby sociální. Na základě sekundární analýzy dat a rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb a MP Klatovy jsou charakterizovány osoby bez přístřeší v dané lokalitě.

V druhé části je představen vlastní výzkum autorky práce. Na počátku jsou popsány cíle výzkumu, stanoveny výzkumné otázky, dále je rozebraná metodologie a představená analýza dat. Hlavní část praktické části představuje analýzu a interpretaci provedených rozhovorů, které byly uskutečněny jak s pracovníky sociálních a návazných služeb, tak s osobami bez přístřeší.

### 3. SOCIÁLNĚ DEMOGRAFICKÁ ANALÝZA OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ KLATOVY

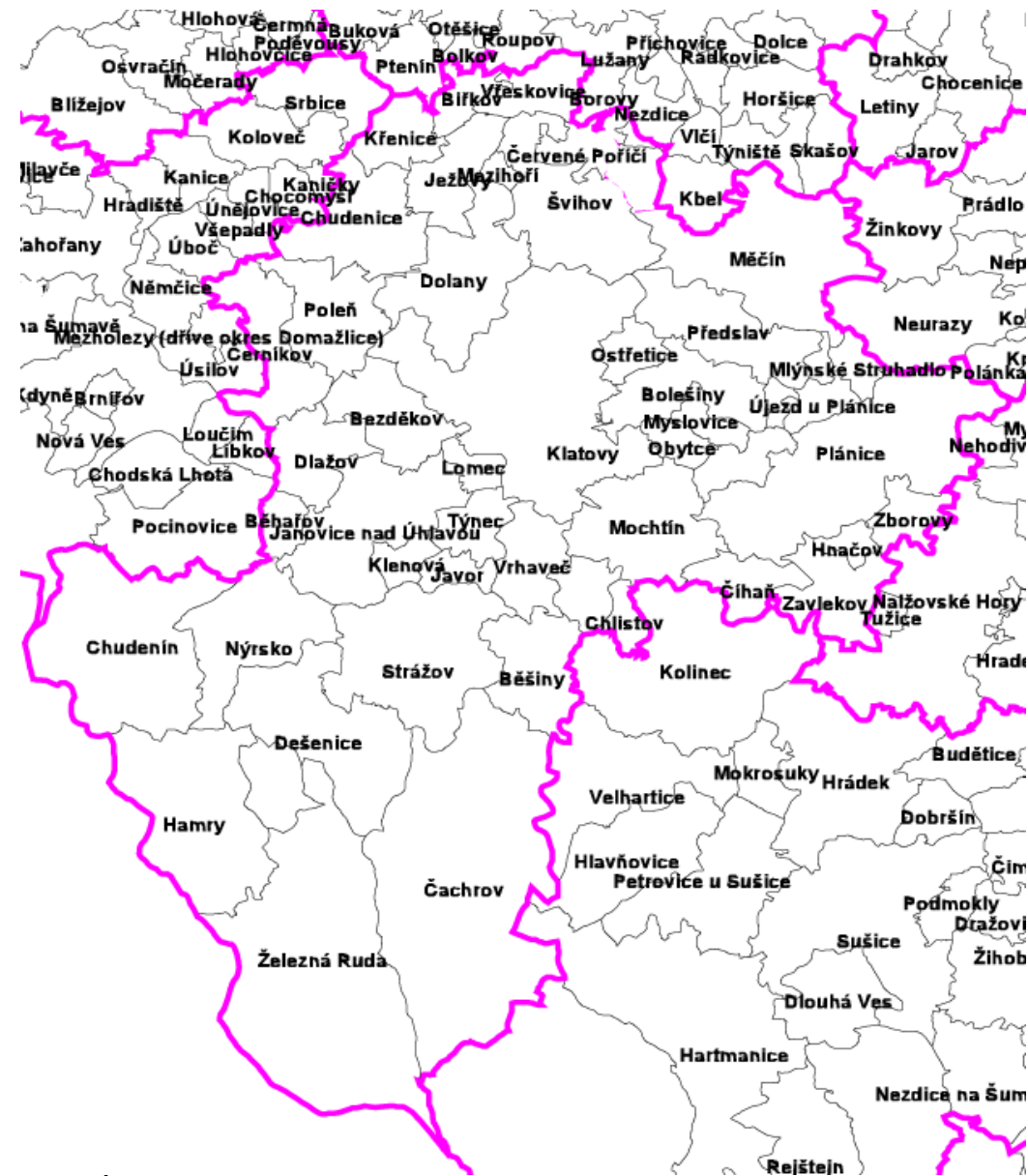
#### 3.1. CHARAKTERISTIKA OBCE S ROZŠÍŘENOU PŮSOBNOSTÍ KLATOVY

Obrázek č.1: Mapa Plzeňského kraje – správní obvody



*Zdroj: Český statistický úřad*

Správní obvod Klatovsko (ORP Klatovy) se nachází v Plzeňském kraji. Nachází se v příhraničí. Sousedí se SRN a dalšími pěti obvody kraje – Přesticemi, Sušicí, Nepomukem, Horažďovicemi a Domažlicemi. SO ORP se skládá z 44 obcí z čehož 8 má statut města. Městy jsou obce Janovice nad Úhlavou, Klatovy, Měčín, Nýrsko, Plánice, Švihov, Železná Ruda a Strážov. Obce Čachrov a Dešenice mají charakter městyse. Správní obvod má rozlohu 90 634 ha (asi 12% rozlohy kraje),



*Zdroj: Ústav územního rozvoje*



*„Územím správního obvodu prochází důležitý mezinárodní silniční tah E53 směřující z Plzně přes Klatovy na hraniční přechod Železná Ruda ve směru Mnichov. Územím také vede i významná šumavská železniční trať č. 193 ve směru Plzeň – Klatovy – Železná Ruda. Správní obvod má díky své dopravní poloze vazby na okolní správní obvody, ale také přímé spojení s Německem.“* (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 8)

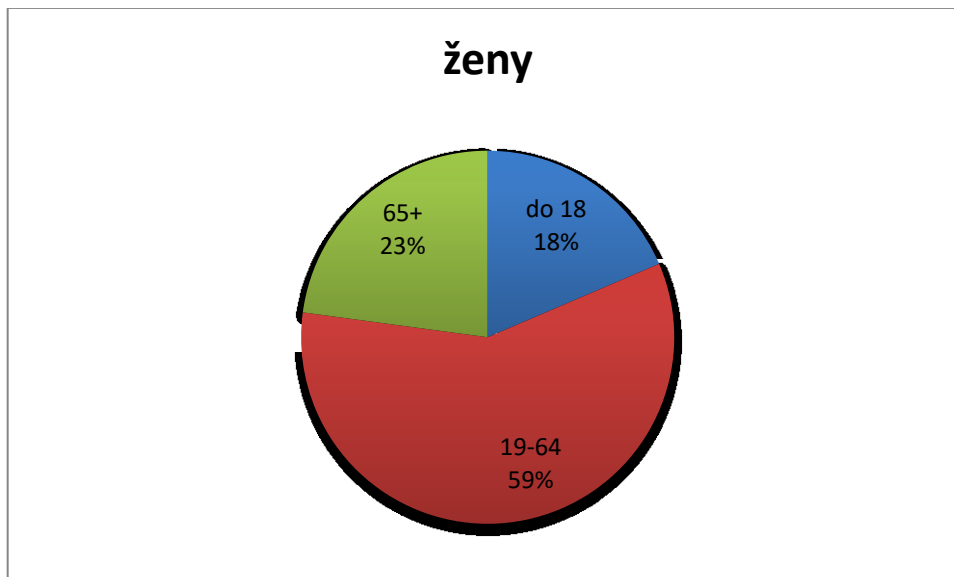
Centrem správního obvodu je město Klatovy. Klatovy se nachází 40 km jižně od krajského města Plzeň. S počtem obyvatel 22 310 jsou Klatovy druhým největším městem v kraji. (klatovy.cz, 2018) Klatovy jsou na základě své polohy v šumavském podhůří nazývány Bránou Šumavy. Dle archeologických nálezů bylo město založeno už v dobách pravěku. Od roku 1260 jsou Klatovy městem královským, kdy Přemysl Otakar II. odebral trhovou ves Soběslavovi z rodu Drslaviců. Město nejvíce vzkvétalo v 17. století. V roce 1751 se stalo dokonce městem krajským, ovlivněno to bylo i významnou obchodní cestou, která spojovala Čechy a Bavorsko. Od 19. staletí začínaly vznikat první manufaktury a plátenické výroby, které byly základem pro rozvoj pozdější průmyslové výroby. (Vlastivědné muzeum Dr. Hostaše v Klatovech)

### **3.2. OBYVATELSTVO**

Oblast ORP Klatovy je tvořena 44 obcemi s 50 799 obyvateli (k 31.12.2017), z čehož asi jednu třetinu tvoří obyvatelé města Klatovy. Klatovsko je dle počtu obyvatel v kraji považováno za třetí nejlidnatější správní obvod. (ČSÚ, 2018) Klatovy jsou jedinou obcí, která má více než 10 000 obyvatel. Dalších 8 obcí mělo k 1.1.2016 více než 1 000 obyvatel. Konkrétně se jedná o obce Janovice nad Úhlavou, Měčín, Mochtín, Nýrsko, Plánici, Strážov, Švihov a Železnou Rudu. Nejmenší obcí v ORP je Mlýnské Struhadlo, které čítá 45 obyvatel. (ČSÚ, 2017)

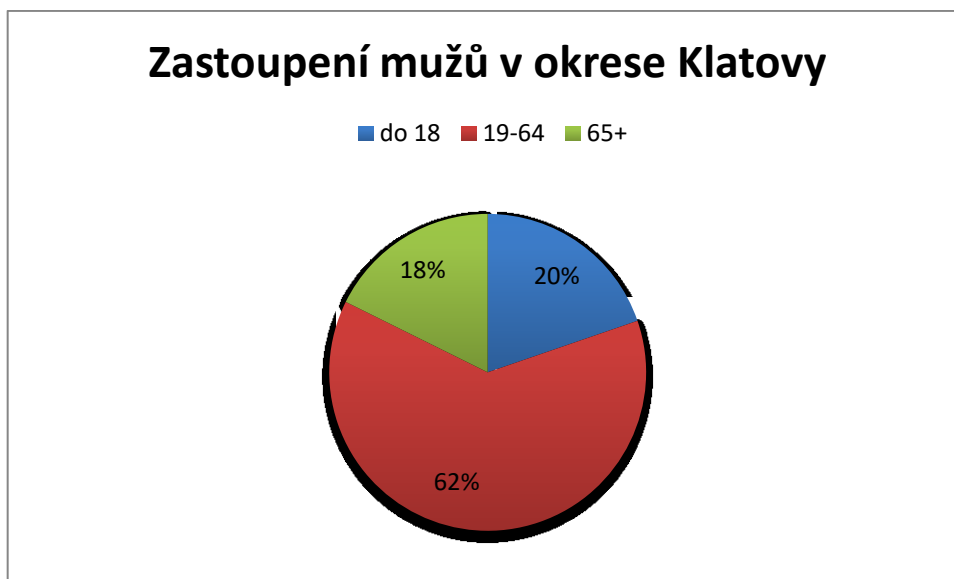
Populace ORP je rovnoměrně rozvrstvená na muže (49,01%) a ženy (50,99%). (ČSÚ, 2018) Vyšší zastoupení žen je dáno počtem žen postproduktivního věku. Podle národnosti jsou na ORP nejvíce Češi (73,5%), dále pak Slováci (0,9%), Ukrajinci, Němci a Poláci. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 21)

Graf č. 1: Zastoupení žen dle věkových kategorií v okrese Klatovy k 31.12.2016



*Zdroj: ČSÚ – Věková struktura obyvatel, 2016*

Graf č. 2: Zastoupení mužů dle věkových kategorií v okrese Klatovy k 31.12.2016



*Zdroj: ČSÚ – Věková struktura obyvatel, 2016*

### **3.2.1. VÝVOJ POČTU OBYVATELSTVA, VĚKOVÁ STRUKTURA**

Vývoj počtu obyvatel na Klatovsku je ovlivněn mnoha faktory, jako je věková struktura, uplatnění na trhu práce, kvalita životního prostředí, občanská dostupnost, dostupnost bydlení apod. V průběhu 20. staletí prošlo obyvatelstvo nepřirozeným vývojem, který značně ovlivnila situace odsunu Němců ze sudet po druhé světové válce. Sudety sice byly doosídleny Čechy, i přesto se však v těchto oblastech počet obyvatel do 90. let minulého století snižoval. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013 s. 15)

Od roku 2000 do roku 2016 se v 17 obcích ORP snížil počet obyvatel, naproti tomu v 27 obcích populace vzrostla. Ve městech lze pozorovat úbytek obyvatelstva. V okresním městě ubyl počet obyvatel téměř o 700. Z menších měst lze největší změny populace zaznamenat v Janovicích nad Úhlavou, kde se počet obyvatel zvýšil o 204, naopak v Nýrsku poklesl o 242 lidí. Ze získaných dat ČSÚ lze sledovat nárůst počtu obyvatel na vesnicích (z 33 vesnic, vzrostl počet obyvatel v 23). Největšího vzrůstu obyvatel se dočkaly obce od 400 do 1.000 obyvatel a to Chudenice (+91), Bolešiny (+155) a Dolany (+158). Z uvedených dat vyplývá, že v ORP Klatovy nastává přesun obyvatel z většího města na města menší nebo na vesnice, což kopíruje situaci v ČR. (ČSÚ, 2017) Z tabulky č. 2 vyplývá, že se počet obyvatel od roku 2012 do roku 2016 téměř nezměnil. Podle prognózy vývoje počtu osob se ale předpokládá, že počet obyvatel bude v této lokalitě klesat. (Prognóza vývoje obyvatelstva Plzeňského kraje, 2009)

Základem přirozeného přírůstku je věková struktura obyvatelstva, která má podstatný vliv na další populační vývoj. Tabulka č. 2 ukazuje, že Klatovsko prochází mírným procesem stárnutí. Na Klatovsku zůstává početně konstantní skupina dětí do 19 let. Klesá počet lidí produktivního věku, naproti tomu narůstá skupina seniorů. Lze zaznamenat, že skupina seniorů se navýšila o tolik, o kolik klesl počet lidí produktivního věku. Věkovou strukturu obyvatelstva lze charakterizovat jako stárnoucí. (ČSÚ, 2016)

Tabulka č. 1: Počet obcí v ORP Klatovy dle počtu obyvatel k 1.1.2016

Počet obyvatel obce	Počet obcí	Celkový počet obyvatel
<b>Do 199</b>	14	1.396
<b>200 – 499</b>	11	3.077
<b>500 – 999</b>	10	7.622
<b>1.000 – 1.999</b>	6	8.585
<b>2.000 – 4.999</b>	2	7.203
<b>5.000 – 10.000</b>	0	0
<b>10.000 a více</b>	1	22.415

*Zdroj: ČSÚ – Databáze demografických údajů za obce ČR, 2017*

Tabulka č. 2: Rozložení věkových skupin v ORP Klatovy v letech 2012 – 2016

Rok	0 – 19	20 – 64	65 a více	Počet obyvatel
<b>2012</b>	9.992	32.045	8.723	50.751
<b>2013</b>	9.826	31.716	9.056	50.598
<b>2014</b>	9.824	31.408	9.356	50.588
<b>2015</b>	9.809	31.156	9.584	50.549
<b>2016</b>	9.828	30.798	9.894	50.511

*Zdroj: ČSÚ – věkové složení obyvatelstva Plzeňského kraje, 2017*

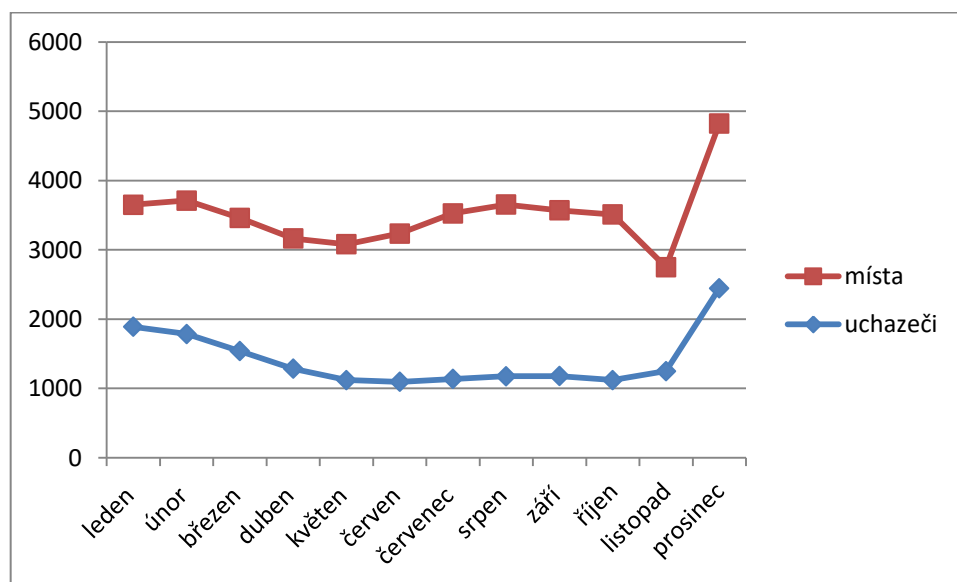
### 3.3. PRÁCE A NEZAMĚSTNANOST

Na trhu práce jsou na Klatovsku zastoupeny všechny sektory. Zemědělství a těžba dřeva jsou nejvíce v okrajových částech regionu, v místech kde se naše hranice střetávají se SRN, na Železnorudsku. V Klatovech a jejich okolí je hojně rozvinuto stavebnictví a průmyslová výroba, kterou zajišťují velké podniky i drobní zaměstnavatelé. Neopomenutelný význam mají v oblasti zaměstnanosti služby. Nejvýznamnějšími zaměstnavateli veřejného sektoru jsou Městský úřad v

Klatovech a Klatovská nemocnice. Mezi významnější podniky v lokalitě patří firmy RODENSTOCK ČR, s.r.o., Drůbežářský závod Klatovy, a.s., Pekárny a cukrárny Klatovy, a.s., Intertell spol., s.ro. nebo JITONA, a.s. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2009, s. 22)

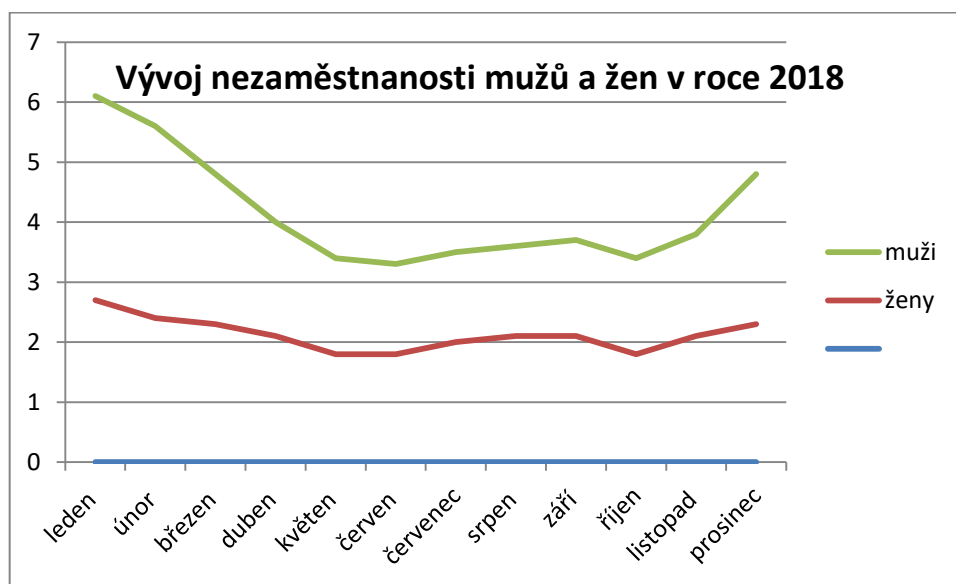
Nezaměstnanost v okrese Klatovy stejně jako celé republiky měla v roce 2018 klesající tendenci, ke konci roku stoupající. Podíl nezaměstnaných osob v okrese Klatovy dosahoval k 31.12.2018 hodnoty 2,5%, celá ČR čítala nezaměstnanost 3%. V rámci Plzeňského kraje představovala nezaměstnanost v okrese Klatovy střední čísla, nejnižší podíl nezaměstnaných čítaly k tomuto datu okresy Plzeň – jih a Plzeň – město. (ÚP ČR, 2018) Nižší podíl nezaměstnanosti na území je dán „*Stabilitou podnikatelského prostředí, rozvojem infrastruktury, dobrou dopravní dostupností, kvalifikační strukturou obyvatelstva, rozvojem obytných zón a ochotou obyvatel dojíždět za prací.*” (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2009, s. 22)

Graf č. 3: Vývoj počtu uchazečů o zaměstnání a volných míst v roce 2018



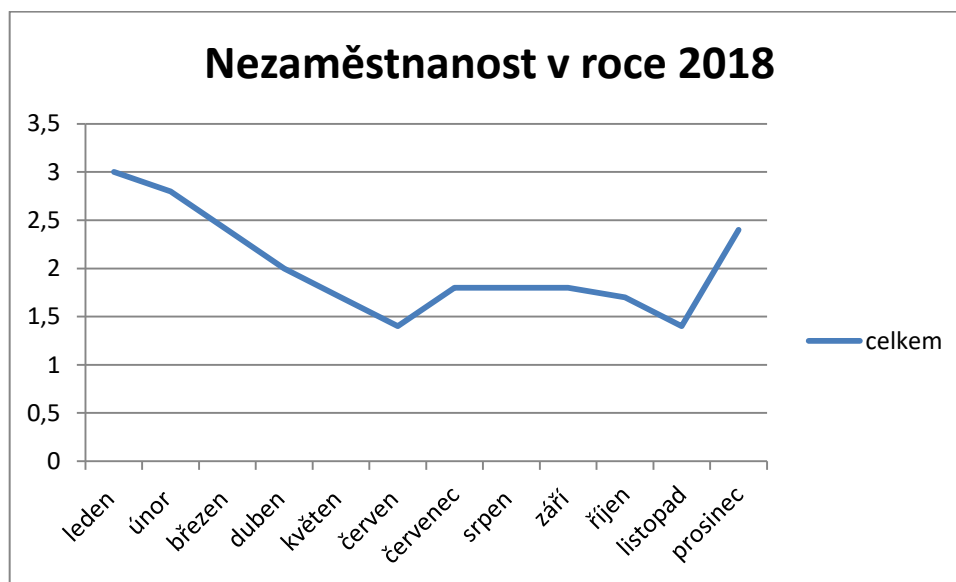
Zdroj: Úřad práce ČR; kontaktní pracoviště Klatovy – měsíční statistiky, 2018

Graf č. 4: Vývoj nezaměstnanosti mužů a žen v roce 2018



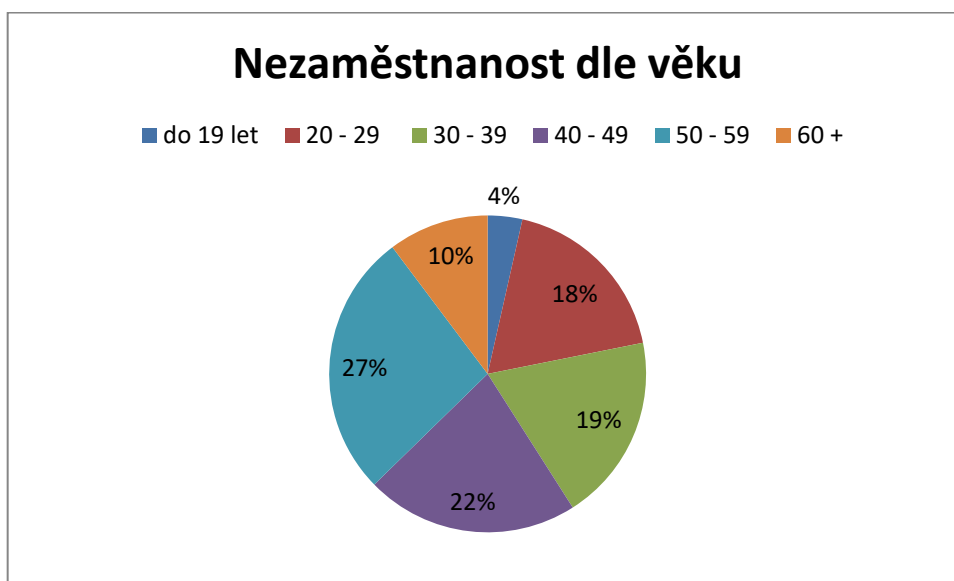
Zdroj: Úřad práce ČR; kontaktní pracoviště Klatovy – měsíční statistiky, 2018

Graf č. 5: Nezaměstnanost na okrese Klatovy v roce 2018



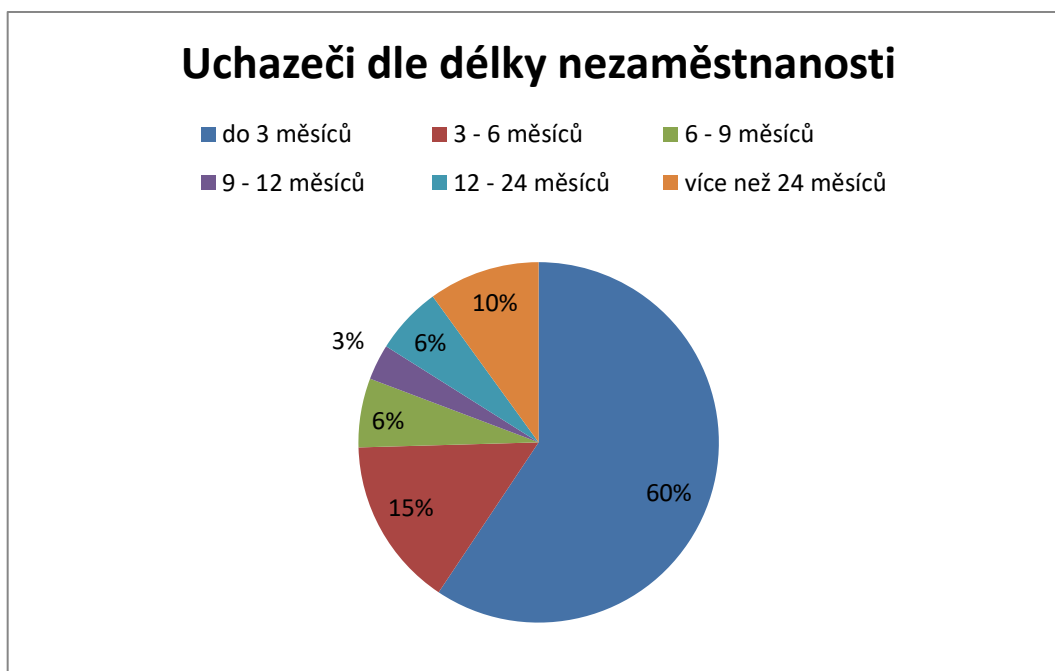
Zdroj: Úřad práce ČR; kontaktní pracoviště Klatovy – měsíční statistiky, 2018

Graf č. 6: Struktura uchazečů k 31.12.2018 dle věkových skupin



Zdroj: Úřad práce ČR; kontaktní pracoviště Klatovy – měsíční statistiky, 2018

Graf č. 7: Struktura uchazečů k 31.12.2018 dle délky nezaměstnanosti



Zdroj: Úřad práce ČR; kontaktní pracoviště Klatovy – měsíční statistiky, 2018

K 31.12.2018 bylo na území okresu Klatovy evidováno 1.501 uchazečů o zaměstnání. Dvacet procent uchazečů tvořily osoby se zdravotním postižením. Z pohledu věkových skupin byla největší nezaměstnanost u osob ve věkovém rozmezí od 50 do 59 let a to 27%, následně pak věkové skupiny 40 – 49 let s nezaměstnaností 22% a 30 – 39 let s 19%. Podle vzdělání byla nejvíce zastoupena skupina uchazečů se středním výučním vzděláním, dále osoby se základní školou. Více než polovinu všech uchazečů o zaměstnání tvořily osoby, které jsou nezaměstnané méně než 3 měsíce. (ÚP ČR, 2018)

### **3.4. ZDRAVOTNICTVÍ**

Na území Klatovska je poskytováno mnoho zdravotních zařízení včetně nemocnice. V ORP je celkově 173 lékařů, z toho 134 jich je přímo v Klatovech. To, že je většina lékařů v Klatovech, ovlivňuje jednak dominantní postavení města vzhledem k celku ORP, dále pak umístění nemocnice.

Základní lékařskou službu poskytuje 27 praktických lékařů, kteří jsou rovnoměrně rozmístěni do Klatov a na okolní vesnice a městečka. Vzhledem k počtu obyvatel vychází na každého praktika asi 1.800 pacientů. Toto vysoké číslo proto potvrzuje fakt, že praktičtí lékaři nechtějí přibírat nové pacienty. Nejohroženější vzhledem k získání praktického lékaře jsou skupiny ohrožené vyloučením a noví obyvatelé, protože lékaři často přijímají na základě příbuzenství a známostí. (navstevalekare.cz, 2018)

Pokud lidé potřebují využít specializovaná zařízení, musí navštívit okresní nemocnici. Klatovská nemocnice je druhá největší v kraji a je významným poskytovatelem zdravotních služeb v ORP. Dle HC Institute Projektů roku 2016 je Klatovská nemocnice považovaná za druhou nejlepší z pohledu spokojenosti pacientů. O péči pacientů se v nemocnici stará 738 zaměstnanců (k 31.12.2016). (Klatovská nemocnice, a.s., 2017, s. 1 – 25) Nemocnice poskytuje široké spektrum zdravotních služeb a lékařskou péči na 19 odděleních. Dostupné je množství lůžek pro hospitalizované pacienty. (viz. Příloha č. 3)



*„Lékařskou službu první pomoci zajišťuje Zdravotnická záchranná služba Plzeňského kraje – výjezdové stanoviště Klatovy, rychlou zdravotnickou pomoc (posádka záchranné služby bez lékaře) pak výjezdové stanoviště Klatovy a Železná Ruda.“ (Centrum pro komunitní práci západní Čechy)*

### 3.5. ŠKOLSTVÍ

Vzdělání pro žáky je na Klatovsku zajištěno 13 mateřskými školami, 16 základními školami, 4 středními školami a Základní uměleckou školou Josefa Kličky. Na vesnicích (kromě Dlažova) jsou MŠ spojeny se ZŠ, které zastřešuje jedno ředitelství. Samostatné ředitelství mají všechny školy v Klatovech. V obci Měcholupy je základní škola spojena s chodem dětského domova. (seznamskol.cz, 2017) Kapacita základních a mateřských škol v obcích je v současné době dostačující. V Klatovech jsou školy plně obsazené, a proto jsou přednostně brány děti s trvalým bydlištěm v Klatovech.

V Klatovech je v dostatečné míře zajištěno i středoškolské vzdělání. Studenti se mohou vzdělávat v několika maturitních oborech i oborech učňovských. V Klatovech se nachází Gymnázium Jaroslav Vrchlického, které poskytuje všeobecné vzdělání, Střední průmyslová škola, která vzdělává studenty v oblasti strojírenství, elektrotechniky, opravářství, dále pak Zemědělská a potravinářská střední škola. Poslední střední škola vznikla spojením ředitelství několika škol, které byly ještě před několika lety samostatné, jedná se o Vyšší odbornou školu, Obchodní akademii, Střední zdravotnickou školu a Jazykovou školu s právem státní zkoušky. Tato škola poskytuje širokou škálu vzdělání v oblasti účetnictví, bankovníctví, obchodní akademie, zdravotnických služeb a jazykových kurzů. (atlasskolstvi.cz, 2017)

V Klatovech lze také studovat bakalářský program Hospodářská politika a správa, který zajišťuje Provozně ekonomická fakulta ČZU. (uhlava.cz, 2017) Další škálu vzdělání zajišťuje zájemcům krajské město Plzeň. V Plzni studenti najdou více než 20 středních škol (atlasskolstvi.cz, 2017) a Západočeskou univerzitu poskytující vysokoškolské vzdělání na deseti fakultách. (zcu.cz, 2017)

*„V Klatovech se rovněž nachází Dům dětí a mládeže (zřizovatelem je Plzeňský kraj), který zajišťuje výchovnou, vzdělávací a rekreační činnost dětí, mladých lidí i dospělých. Nabízí technické, umělecké, sportovní i společenskovední kroužky, pořádají příležitostné a víkendové akce a o vedlejších a letních prázdninách připravuje specifické akce a tábory. Součástí DDM je také Baby klub pro maminky 29 s dětmi od půl roku, které se pomaloučku integrují za přítomnosti svých nejbližších do dětského kolektivu. “(Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 28 – 29)*

### **3.6. BYDLENÍ**

ORP Klatovy není městskou aglomerací s velkou bytovou výstavbou. Je zde typická spíše venkovská výstavba. V roce 2012 bylo spočteno na Klatovsku 961 bytů, z toho 648 bytů se nachází přímo v Klatovech. Šest obcí na Klatovsku nedisponuje žádným bytovým fondem. Konkrétně se jedná o obce Bolešiny, Hnačov, Lomec, Myslovice, Újezd u Plánice a Zborovy. I přes malé počty obecních bytů, obce Číhaň, Čachrov a Vrhavěč, informují o dostačujícím počtu bytů. Největší problémy s dostupností bydlení jsou na Železné Rudě. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 30 – 31)

Město Klatovy disponuje 648 byty. Toto číslo je velmi malé a poptávka po bydlení několikanásobně převyšuje nabídku. To potvrzuje fakt, že obecně je v ČR majetkem obce maximálně 10% bytového fondu. (Lindovská, 2017, s. 119) Klatovy mají z celkového počtu bytů 212 bytů zvláštního určení pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Jedná se buď o garsoniéry nebo malé byty, kam si nájemníci mohou sjednávat pečovatelskou nebo domácí ošetrovatelskou službu. Ačkoliv je zájem o tyto byty vysoký, kapacita je prozatím dostatečná. Dále město vlastní 396 buněk na městských ubytovnách a 36 bytů je ve městě vedeno jako sociální bydlení. Zájemci o tyto formy bydlení jsou především uživatelé azylových domů. Město Klatovy sice disponuje sociálním bydlením, v okolních obcích města se s tím prozatím nepočítá. (Správa nemovitostí Klatovy, 2017)

V Klatovech jsou nájemci bytů vybíráni na základě podání žádosti a výběru bytové komise města. Nejprve se musí zájemci zúčastnit prohlídky, která probíhá ve dvou termínech. Termíny

jsou v době šesti neděl dopředu vyvěšené na vývěškách a internetových stránkách města. Na prohlídce dostane každý zájemce žádost, ze kterých je následně vybíráno bytovou komisí. Na základě výběru Komise schválí následně Rada města nového nájemce. Bytová komise rozhoduje i o místech na městských ubytovnách. Podmínkou přidělení bytu nebo buňky na ubytovně je dostatečný příjem a bezdlužnost vůči městu. Bytová komise při svém výběru také eliminuje lidi, kteří jsou považováni za problémové. Osoby bez přístřeší mají velký zájem jak o městské byty, tak městské ubytovny. Jelikož ale nemají dostatečné finance a je znám jejich sociální status, jsou často odkázány na ambulantní nebo pobytové sociální služby a komerční ubytovny. (Bytová komise města Klatovy, 2017)

### **3.7. SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Sociální služby na Klatovsku jsou zajišťovány církevními organizacemi, neziskovými organizacemi a organizací zřizovanou městem. Celkem je na ORP Klatovy deset poskytovatelů sociálních služeb. Největšími poskytovateli sociálních služeb jsou Městský ústav sociálních služeb Klatovy a Oblastní charita Klatovy. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 19 – 27)

Nejvíce zastoupené na Klatovsku jsou sociální služby pro seniory. Tato skutečnost je dána tím, že populace v ORP i v republice všeobecně stárne. Proto je potřeba zajistit pomoc osobám, které si z důvodu vysokého věku nedokážou v dostatečné míře zajistit sami své potřeby. Seniori na Klatovsku mohou využít tři domovy pro seniory, z čehož dva jsou přímo v Klatovech. Ambulantní služby jsou zajišťovány službou osobní asistence nebo centrem denních služeb. Velmi významná je pečovatelská služba, kterou zřizuje pět poskytovatelů v dané lokalitě. V ORP Klatovy bohužel není zastoupená odlehčovací služba, která je na území okresu Klatovy poskytována jen v Sušici. (registr.mpsv.cz, 2017)

Služby zaměřené na děti jsou v ORP Klatovy také čteně zastoupené. Na potřeby ohroženého dítěte a rodiny se v každé obci váže práce sociálních pracovníků OSPOD. V Klatovech tuto práci zajišťuje jedenáct pracovníků. (klatovy.cz, 2017) OSPOD využívá spolupráce s ostatními službami v ORP, jedná se o Poradnou pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, azylové domy, sociálně

aktivizační služby pro rodiny s dětmi ale i nízkoprahové kluby, které podporují zdravý vývoj dítěte a jeho inkluzi do společnosti. (registr.mpsv.cz, 2017)

Na Klatovsku nejsou opomenuté ani služby pro sociálně vyloučené osoby zajištěné odborným sociálním poradenstvím, noclehárnou a azylovými domy, nebo pro osoby se zdravotním postižením, pro které jsou zřízeny dva domy pro osoby se zdravotním postižením nebo denní stacionář. Na Klatovsku je většina sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením zaměřená na psychicky nemocné klienty. Žádná služba není cílena na osoby se zrakovým a sluchovým postižením. (registr.mpsv.cz, 2017)

Sociální služby na Klatovsku jsou rozpracovány do Komunitního plánu sociálních služeb pro období 2014 – 2019. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy) Služby, které nejsou poskytovány v ORP Klatovy, jsou zastoupeny v krajském městě Plzeň. Tyto služby se však mohou stát pro potenciální žadatele nedostupné z důvodu kapacit a přednosti na základě trvalého bydliště. (registr.mpsv.cz, 2017)

Tabulka č. 3: Přehled poskytovatelů sociálních služeb ORP Klatovy

Poskytovatel sociální služby	Právní forma poskytovatele	Sociální služba
<b>Člověk v tísni, o.p.s.</b>	Obecně prospěšná společnost	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terénní programy</li> <li>• Odborné sociální poradenství</li> <li>• Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi</li> </ul>
<b>Diakonie ČCE – středisko západní Čechy</b>	Církevní organizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Denní stacionáře</li> <li>• Terénní programy</li> <li>• Odborné sociální poradenství</li> <li>• Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi</li> <li>• Sociální rehabilitace</li> </ul>
<b>DOMUS – centrum pro rodinu</b>	Zapsaný spolek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi</li> </ul>

<b>Město Měčín</b>	Územní samosprávný celek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pečovatelská služba</li> </ul>
<b>Městský ústav sociálních služeb Klatovy</b>	Příspěvková organizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azylové domy</li> <li>• Domovy pro osoby se zdravotním postižením</li> <li>• Domovy pro seniory</li> <li>• Centrum denních služeb</li> <li>• Pečovatelská služba</li> <li>• Noclehárny</li> <li>• Odborné sociální poradenství</li> </ul>
<b>Oblastní charita Klatovy</b>	Církevní organizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Azylové domy</li> <li>• Domovy pro seniory</li> <li>• Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež</li> <li>• Odborné sociální poradenství</li> <li>• Osobní asistence</li> <li>• Pečovatelská služba</li> </ul>
<b>Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR</b>	Státní správa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odborné sociální poradenství</li> </ul>
<b>Domov pro osoby se zdravotním postižením Bystřice nad Úhlavou</b>	Příspěvkovou organizace	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Domovy pro osoby se zdravotním postižením</li> </ul>
<b>Obec Červené Poříčí</b>	Územní samosprávný celek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pečovatelská služba</li> </ul>
<b>Město Nýrsko</b>	Územní samosprávný celek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pečovatelská služba</li> </ul>

*Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb, 2018*

### 3.7.1. SOCIÁLNÍ SLUŽBY S CÍLOVOU SKUPINOU – OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

Na Klatovsku je poskytováno několik služeb, které mohou ke zlepšení své nepříznivé sociální situace využít osoby bez přístřeší. Jsou to služby sociálního poradenství a služby sociální prevence, mezi které patří azylové domy, noclehárna a terénní programy. Tyto služby poskytují Městský ústav sociálních služeb Klatovy, p.o., Oblastní charita Klatovy, Diakonie CČE a Člověk v tísni, o.p.s. Na sociální služby se pojí také doprovodné služby jako je potravinová pomoc, práce sociálních kurátorů nebo Úřadu práce ČR. (Město Klatovy, 2014, s. 35 – 40)

#### 3.7.1.1. *Městský ústav sociálních služeb Klatovy*

Městský ústav sociálních služeb Klatovy, p.o. (dále jen „MěÚSS“) je příspěvkovou organizací města Klatovy, která je právně zastoupená paní ředitelkou Bc. Alenou Kleinerovou. Účelem organizace je podpora a pomoc osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím jedenácti sociálních služeb. (více viz.Příloha1) „*Posláním MěÚSS Klatovy je poskytovat odborné a bezpečné sociální služby zaměřené na zvyšování kvality života uživatelů.*“ (klatovy.cz, 2018)

Pro osoby bez přístřeší zajišťuje MěÚSS Klatovy tři služby a to noclehárnu, azylový dům a sociální ubytovnu. V minulých letech zde byla zajišťována i služba domu na půl cesty. V roce 2014 však byla zrušena. Služby sociální prevence jsou ve městě umístěné do objektu, který sídlí na okraji města v Koldinově ulici. V blízkosti objektu jsou poskytovány také služby zdravotnické Klatovskou nemocnicí. Za chod těchto tří služeb je zodpovědná sociální pracovnice pověřená vedením. Ve službách jsou pak další dvě sociální pracovnice a pět pracovníků sociálních služeb, kteří zajišťují celodenní péči o klienty. (klatovy.cz, 2018)

#### a) Noclehárna pro bezdomovce

Noclehárna poskytuje ambulantní služby osobám bez přístřeší (mužům i ženám) ve věku od 18 do 80 let, kteří mají zájem o přenocování a využití hygienického zařízení. Kapacita noclehárny je 11 lůžek (9 pro muže a 2 pro ženy). Nerovnoměrné zastoupení lůžek pro muže a ženy je dáno tím, že ženy službu využívají velmi zřídka.

#### b) Azylový dům

V azylovém domě je pobytová služba poskytovaná osobám bez přístřeší, obětem domácího násilí, osobám v krizi, osobám vedoucí rizikový způsob života apod. Cílem služby je motivovat klienty k aktivnímu řešení jejich nepříznivé sociální situace, minimalizovat závislost na systému sociální pomoci. Hlavním cílem je hledání zaměstnání a bydlení. Kapacita služby je 36 lůžek. Klienti jsou ubytováni v pokojích se společným sociálním zařízením a kuchyňkou nebo samostatných ubytovacích buňkách. V budově je zřízena klubovna, kde se uskutečňují společná setkání klientů nebo hry dětí.

#### c) Sociální ubytovna

Sociální ubytovna sídlí ve stejném objektu jako azylový dům. Kapacita na sociální ubytovně je 37 lůžek. Sociální ubytovna funguje stejným způsobem jako Azylový dům. Rozdíl v těchto dvou zařízeních je v jejich obsazení. Azylový dům nabízí službu pro rodiny s dětmi, na Sociální ubytovnu jsou umísťováni dospělí klienti bez dětí. (klatovy.cz)

##### *3.7.1.1.1. Zrušení azylového domu na adrese Koldinova 276/II*

Oblast Klatovska není cílové skupině osob bez přístřeší, celkově osob v nouzi, nakloněna. Dokladem toho je místní dostupnost sociálních služeb zaměřených primárně na cílovou skupinu osob bez přístřeší, čímž jsou terénní programy, azylové domy a noclehárna. Na ORP chybí např. nízkoprahové zařízení, po kterém volají sociální pracovníci (viz. výsledky). Pomoc je lidem suplována sociálním poradenstvím, které naráží neustále na problematiku dostupnosti bydlení a prostupnosti sociálních služeb. (sečteno: iregistr.mpsv.cz, 2018; MÚ Klatovy, 2018)

Příkladem toho, jak je vnímaná tato problematika může být i komunitní plán sociálních služeb (viz. dále), dále pak např. uzavření domu na půl cesty v roce 2014. (musskt.cz, 2018) a zrušení azylového domu pro rodiny s dětmi na adrese Koldinova 276/II v roce 2019 z ekonomických důvodů. (Rada města Klatovy, 2018) Uzavření azylového domu je okolností, která byla v řešení po celý rok 2018. Rozhodnutí, které vydala Rada města Klatovy na jaře roku 2018, dělá starosti nejen samotným rodinám, protože se na ORP značně snížila kapacita krizového bydlení pro

rodiny, ale také pracovníkům NNO a OSPODu, kteří mají omezené možnosti v umisťování rodin. Opatření nabylo platnosti 1.1.2019. Na jeho následky se však již klienti a pracovníci azylového domu připravovali po celý rok 2018. (MÚ Klatovy, 2018)

### *3.7.1.2. Oblastní charita Klatovy*

Oblastní charita Klatovy (dále jen „OCHK“) je církevní organizací zřizovanou biskupstvím plzeňským, která je právně zastoupená paní ředitelkou Bc. Marií Malkusovou. Cíle organizace jsou naplňovány prostřednictvím patnácti sociálních služeb. (více viz. Příloha 2) Pro osoby bez přístřeší zajišťuje OCHK službu sociální prevence a sociálního poradenství, konkrétně Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní a Sociální poradnu.

#### *a) Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní*

Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní je azylový dům, ve kterém je služba poskytovaná těhotným ženám a ženám s dětmi, které potřebují poskytnout bezpečné útočiště a podmínky nahrazující ztracené bydlení. Hlavním cílem je zvýšit aktivitu uživatelék, zapojit je při řešení jejich nepříznivé sociální situace, podpořit je v osamostatňování se a začleňování zpět do společnosti. Okamžitá kapacita služby je šest matek. Klientky jsou ubytovány v samostatných ubytovacích buňkách se společnou kuchyňkou a sociálním zařízením, které sdílí se sousedící maminkou. Za chod služby je zodpovědná vedoucí sociální pracovnice spolupracující se sociální pracovníci a čtyřmi pracovníky v sociálních službách, kteří zajišťují celodenní péči o klienty služby.

#### *b) Sociální poradna*

Sociální poradna poskytuje poradenství všem osobám v nepříznivé sociální situaci, které tvoří rodiny s dětmi, osoby bez přístřeší, senioři apod. Poradenství je zajišťováno dvěma sociálními pracovníci. Cílem poradny je zvýšit informovanost a samostatnost uživatelů, poskytovat odbornou pomoc a podporu při aktivním řešení situace. Službu využilo v roce 2016 210 uživatelů, mnozí z nich se stali dlouhodobými klienty. Klienti nejčastěji potřebují podporu v oblasti vyplňování formulářů, při hledání zaměstnání a bydlení a informace v oblasti dávek.



#### c) Potravinová pomoc

OCHK zajišťuje i potravinovou pomoc. Tato služba zprostředkovává trvanlivé potraviny pro osoby v nouzi, lidi bez domova a v krizi. Potravinovou pomoc může využít každý, kdo navštíví pracovníky Sociální poradny, kteří mu vystaví doporučení. Potraviny jsou předávány klientům vždy první pondělí v měsíci. Za chod služby zodpovídá sociální pracovník. Potravinová pomoc je realizována na základě spolupráce Diecézní charity Plzeň a Krajského úřadu v Plzni. Potraviny mohou být získávány také z Potravinové banky Plzeň.

#### d) Charitativní šatník

Další formou materiální pomoci je charitativní šatník, který byl zřízen v roce 2014. Šatník nabízí oblečení osobám v nouzi, bez domova a v krizi. K navštívení šatníku potřebují osoby navštívit Sociální poradnu, kde dostanou doporučení. Během návštěvy Sociální poradny provedou pracovnice počáteční šetření, na kterém mohou s klientem, v případě jeho zájmu, i nadále pokračovat. Oblečení v šatníku si mohou lidé zakoupit od 2,-Kč. Pokud osoba nemá žádný příjem a pracovníci poradny jí o tom dají potvrzení, může si brát věci z šatníku zcela zdarma. Oblečení do šatníku je získáváno od dárců, kteří ho tam přinesou v provozní době. Charitativní šatník je spravován dobrovolníky OCHK. V provozu je každé úterý. (Oblastní charita Klatovy, 2016)

#### 3.7.1.3. Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy

Diakonie ČCE je církevní organizací zřizovanou Českobratrskou církví evangelistickou, která je právně zastoupená paní ředitelkou Mgr. Lucií Petříčkovou. „*Diakonie Západ poskytuje 13 druhů registrovaných sociálních služeb a další navazující činnosti. Zároveň je akreditována k výkonu sociálně právní ochrany dětí i jako dobrovolnická agentura a realizuje certifikovanou primární prevenci.*“ (diakoniezapad.cz, 2018) Na ORP Klatovy poskytuje Diakonie 4 služby a to denní stacionář, sociální rehabilitaci, sociálně – aktivizační službu pro rodinu s dětmi a odborné sociální poradenství.

a) Poradna pro občany v nesnázích

Poradna pro občany v nesnázích poskytuje odborné sociální poradenství široké cílové skupině, včetně osob bez přístřeší. Poradna je pro klienty otevřena 2x týdně. Informovanost o poradenství však není dostatečná, a proto osoby bez přístřeší poradnu během roku 2017 nevyhledávaly. (Diakonie ČCE, pracoviště Klatovy, 2018)

3.7.1.4. *Člověk v tísní, o.p.s.*

Člověk v tísní je nevládní nezisková organizace vycházející z myšlenek humanismu, svobody, rovnosti a solidarity. Organizace je nejvíce známá poskytováním humanitární pomoci v rozvojových zemích, dále pak podporou lidských práv. Člověk v tísní je také významným poskytovatelem sociálních služeb, které jsou zastoupeny v jednotlivých krajích ČR. Sociální služby jsou zaměřeny na sociálně slabé a ohrožené skupiny. (Člověk v tísní, o.p.s., 2018)

V Plzeňském kraji jsou dvě pobočky, jedna z nich je v Plzni, druhá v Klatovech. Na pobočce v Klatovech pracují 4 sociální pracovníci, kteří zajišťují odborné sociální poradenství, sociálně – aktivizační služby pro rodiny s dětmi a terénní programy. Cílovými skupinami jsou osoby v nepříznivé situaci, rodiny s dětmi, osoby bez přístřeší, senioři atd.

a) Odborné sociální poradenství

Odborné sociální poradenství je v organizaci orientováno na dluhovou problematiku a mezilidské vztahy. Dluhová problematika zde má velkou tradici. Jelikož tento problém řeší mnoho klientů, je kapacita služby poměrně naplněná. V současné době nemá služba možnost přijímat další klienty.

b) Terénní programy

Terénní programy jsou na Klatovsku zajišťovány dvěma pracovníci. Kapacita služeb je zatím dostačující. Cílovou skupinou této služby jsou lidé ohrožení ztrátou bydlení, které pracovníci navštěvují v obydli, s osobami na ulici pracovníci nespolupracují. (Člověk v tísní, o.p.s., pracoviště Klatovy, 2017)

### **3.8. OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ NA KLATOVSKU**

Problematika bezdomovectví je na Klatovsku poměrně málo řešená. Existují sice tři pracovní skupiny komunitního plánování sociálních služeb, jedná se o seniory a osoby se zdravotním postižením, děti, mládež a rodiny s dětmi a ostatní osoby ohrožené sociálním vyloučením. Osoby bez přístřeší však tvoří jen nepatrnou část poslední skupiny. Pracovní skupina Ostatní osoby ohrožené sociálním vyloučením se totiž spíše zabývá fyzickým bydlením, drogovou problematikou preventivními programy pro školy, nepřehledností sociálních dávek aj. Až následně řeší pomoc osobám bez domova. (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 6)

Výkladů o tom, proč ORP věnuje jen poměrně malou pozornost osobám bez přístřeší je několik. Zástupci obce poukazují na to, že tato problematika není až tak podstatná, protože je na Klatovsku jen několik osob bez přístřeší, které zde mají trvalý pobyt a poskytované služby pro ně mají dostatečnou kapacitu. Dle zjištění je na ORP 34 osob bez přístřeší, z čehož 17 jich je přímo v Klatovech. Toto zjištění však není žádným oficiálním statistickým datem ale číslem, které se získalo pro účely komunitního plánování v roce 2014 od zástupců obcí. Nezodpovězenou otázkou proto zůstává to, koho považují oslovení pracovníci za osobu bez přístřeší (Centrum pro komunitní práci západní Čechy, 2013, s. 23)

O více osobách bez přístřeší však hovoří již např. OSVZ, kde za rok 2017 evidovali asi 50 osob bez přístřeší. Dle získaných dat sociální pracovnice města spolupracovaly v roce 2017 s 23 lidmi, kteří byli v daném roce buď bez přístřeší nebo ohroženi jeho ztrátou. Tento rok zaregistrovaly také 32 osob, které se staly bez přístřeší a ohroženy sociálním vyloučením z důvodu návratu z VTOS. (OSVZ, 2017)

Dle dat zjištěných od pobytových a ambulantních služeb je na ORP osob bez přístřeší mnohem více. Za rok 2017 se v pobytových službách vystřídalo 137 a na noclehárně 77 klientů. (sečteno: Městský ústav sociálních služeb Klatovy, 2017; Oblastní charita Klatovy, 2017, s. 13) Z 77 klientů noclehárny bylo celkově 63 mužů (průměrný věk 43let) a 14 žen (průměrný věk 37 let).

Pohlavní rozdělení osob na noclehárně téměř kopíruje průměr v ČR, kdy na noclehárně bylo 18% žen a 82% mužů.<sup>3</sup>

Celkových 214 uživatelů sociálních služeb pro osoby bez přístřeší je sice veliké číslo, ale také do jisté míry zkreslující, protože nedokazuje, kolik je reálně osob bez přístřeší z ORP Klatovy, ale kolik jich bylo sečteno v roce 2017 na daném území. Není to však jediný problém pojící se se sčítáním osob bez přístřeší. Dalším problémem jsou lidé ohrožení ztrátou bydlení, kteří využívají městských nebo komerčních ubytoven, které nelze spočítat. Počet bezdomovců by navýšili také ti, kdo žádné ubytovny ani sociální služby nevyužívají a žijí v tzv. squatech. Dle odhadů MP Klatovy se v roce 2017 jednalo asi o 12 lidí. (MP Klatovy, 2018) Velkým problémem sčítání osob bez přístřeší na Klatovsku je jejich kolování mezi sociálními službami. Dle slov pracovníků AD je velmi časté, že jedinec přijde na AD z komerční ubytovny, kde přestal platit, na AD nedodrží pravidla, a tak se dostane „ven.“ V této situaci může využívat jen služeb noclehárny, odkud se znova dostává na AD. (MěÚSS Klatovy, 2018)

Z výše popsaného je tedy znatelné, že sečíst všechny osoby bez přístřeší na Klatovsku je velmi těžké. Je to dáno jednak vymezením toho, kdo je skutečně osobou bez přístřeší, dále pak kolováním mezi službami a osobami, které nevyužívají žádné pomoci. Přesto dle zjištěných čísel je znatelné, že osob bez přístřeší se na Klatovsku pohybuje daleko více, než je kapacita pobytových zařízení a ambulantní služby. (sečteno: klatovy.net, Oblastní charita Klatovy, 2017, s. 13)

Osob bez přístřeší se na Klatovsku pohybuje mnoho, i přesto jsou většinou kapacity služeb dostačující. Stejně tomu bylo například v noci z 27. na 28.9.2018, kdy teploty nepřesahovaly 4°C. V tento den bylo v Klatovech sečteno 40 klientů v pobytových sociálních službách a 6 klientů na noclehárně. (sečteno: MěÚSS Klatovy + OCHK) Dvanáct klientů nocovalo venku nebo v provizorním bydlení. (MP Klatovy, 2018) Kapacity služeb nebyly naplněny a mezi klienty bylo jen několik málo osob s trvalým bydlištěm na ORP.

---

<sup>3</sup>Dle Sčítání lidu, domů a bytů 2011 je pohlavní rozdělení – 21,5% žen a 78,5% mužů

Na Klatovsku je tendence osob vyloučených z bydlení stahovat se do větší měst, nejvíce přímo do Klatov, kde se nachází rozlehlé squaty, pomoc sociálních pracovníků, tak i spojení s dalšími lidmi v nepříznivé sociální situaci. Mezi místa, kde se v Klatovech skupiny osob bez přístřeší scházejí, patří budova vlakového nádraží a lavička „U Ptáků.“ Osoby bez přístřeší obývají také několik squatů. Jedná se o budovu bývalé Mlékárny Klatovy, která je dlouhodobě určena k rozsáhlé demolici, starou chatovou oblast pod Vodojem a zahradnické sklady při výjezdu na Domažlice. V Klatovech je také několik vyloučených lokalit uměle vytvořených městem, kam město sestěhovává nízkopříjmové a problémové obyvatele. Jedná se o ubytovny v Niederleho, Palackého a Zahradní ulici a ubytovnu p. Nového v Nádražní ulici. (MP Klatovy, Člověk v tísni, 2018)

Mimo Klatovy jsou dalšími vyloučenými lokalitami starý bytový dům „Čertovka,“ dříve určený pro zaměstnance statku, kde žije celoročně jedna letitá osoba bez přístřeší. Několik osob bez přístřeší se vyskytuje také v nebytových prostorách na Flekách a ve dvou vyloučených lokalitách v Janovicích. (MP Klatovy, Člověk v tísni, 2018)

Janovice nad Úhlavou jsou oblastí, kde se dlouhodobě vyskytují problémoví občané s množstvím přestupků a trestných činů. Obec, kde se vyskytují ve velké míře sociálně nežádoucí jevy, proto požádala 23.6.2017 pověřený obecní úřad Klatovy o vyhlášení místa se zvýšeným výskytem sociálně nežádoucích jevů. Žádost byla projednána „S Policií České republiky, má-li být opatření obecné povahy vydáno z důvodu zvýšeného výskytu narušování veřejného pořádku, s obecním úřadem obce s rozšířenou působností jako orgánem sociálně-právní ochrany dětí, má-li být opatření obecné povahy vydáno z důvodu zvýšeného výskytu nepříznivých vlivů působících na děti.“ (§33d, z. 111/2006 Sb.) Opatřením obecné povahy byly od 10.1.2018 stanoveny dvě oblasti a to ubytovna na náměstí a v Rozvojové zóně. (klatovy.cz, 2018)

## 4. VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

### 4.1. CÍLE ŠETŘENÍ

Výzkumným cílem práce je zjistit, jaká je dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku, tj. v okresním městě a jeho spádových obcích, a jak jsou o těchto službách informovány osoby v krizovém bydlení, konkrétně na azylovém domě. Výzkum má objasnit to, na co jednotlivé služby cílí a jaké musí zájemci splnit podmínky. Dále je cílem zjistit spolupráci mezi službami a následně prozkoumat, co chybí a co by se mělo v lokalitě zlepšit.

Na základě stanovených cílů výzkumu vyplynuly dvě hlavní otázky s několika podotázkami.

VO<sub>1</sub> – Jsou sociální a návazné služby pro osoby bez přístřeší na Klatovsku dostupné?

- a. Na co se zaměřují služby?
- b. Jsou podmínky služeb snadno dostupné?
- c. Jak dlouho mohou lidé služby využívat?
- d. Musí mít zájemci finanční příjem?
- e. Jsou zájemci z ORP přijímáni do služeb přednostně?
- f. Jsou kapacity služeb v posledních dvou letech dostačující?
- g. Jsou služby časově dostupné?
- h. Jsou služby dobře umístěné v rámci ORP?

VO<sub>2</sub> – Jsou osoby bez přístřeší využívající služeb azylového bydlení, podle sebe, dostatečně informovány o dostupnosti sociálních a návazných služeb na Klatovsku?

- i. Jak/ od koho se klienti nejčastěji dovídají o službách?
- j. Mají klienti dostatek informací?
- k. Znají klienti propagační materiály?

K hlavním výzkumným otázkám se blíží podotázkami v mých rozhovorech, které jsou pro účely práce stanoveny dva.

## 4.2. VÝZKUMNÉ METODY

### 4.2.1. METODA VÝZKUMU

Jako metoda výzkumu byl zvolen kvalitativní výzkum, který získává ve vědách o člověku stále větší význam. *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění, založen na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“* (Hendl, 2016, s. 50)

Pro získání dat bylo použito rozhovorů. V prvním případě, kdy respondenty byli pracovníci sociálních a návazných služeb, byl využit polostrukturovaný rozhovor (rozhovor pomocí návodu), jehož cílem bylo do hloubky prozkoumat zjišťovanou problematiku. Pro rozhovor byly využity otázky zaměřené na podmínky služeb dle jednotlivých kategorií a otázky zaměřené na nedostatky v oblasti služeb pro osoby bez přístřeší. Návod v rozhovorech pomohl zajistit to, že se opravdu dostalo na všechna témata, která jsem chtěla zkoumat. Zároveň byla poskytnutá dostatečná volnost. (Hendl, 2016, s. 174)

Při práci s cílovou skupinou bylo využito rozhovoru strukturovaného s pečlivě formulovanými otázkami jako doplňujícího materiálu pro výzkum. Tento typ rozhovoru byl využit, protože bylo snahou při dotazování omezit individualitu respondentů a vyhnout se zdoluhavému vyprávění, zvýšit tak kvalitu. Sledovaná data ve strukturovaných rozhovorech byla zaměřena na analýzu informovanosti klientů azylového bydlení o sociálních a návazných službách na Klatovsku, která byla doplněna o identifikaci toho, co dle klientů chybí a co by se mělo zlepšit. (Hendl, 2016, s. 175)

Předložená práce je tedy založena na rozhovorech expertních, doplněna o rozhovory s cílovou skupinou. Rozhovory s pracovníky sociálních a návazných služeb tvoří hlavní část práce. Rozhovory s osobami bez přístřeší jsou doplňujícím materiálem o informovanosti těchto lidí o sociálních a návazných službách v dané oblasti. Obě skupiny přinášejí ještě svůj pohled na to, co v ORP chybí a co by se mělo zlepšit, což bude snahou porovnat.

#### 4.2.2. VÝBĚR, ORGANIZACE A PRŮBĚH VÝZKUMU

Vlastní výzkum probíhal od května do listopadu 2018. V této době bylo zrealizováno 32 rozhovorů, 11 expertních a 21 se zástupci cílové skupiny.

Před zahájením každého rozhovoru byli všichni oslovení respondenti seznámeni s výzkumem k účelům diplomové práce. Před provedením samotných rozhovorů byli respondenti ujištěni o zachování anonymity, byla jim přiřazena jiná jména. Od respondentů jsem získala informovaný souhlas s nahráváním rozhovoru a následným zpracováním dat pro účely diplomové práce. Respondenty jsem informovala o možnosti předání výsledků výzkumu. Formulář informovaného souhlasu je uveden v příloze č. 6.

Při tvoření výzkumu jsem začala od respondentů – pracovníků sociálních a návazných služeb na Klatovsku. Celkově se mi povedlo zrealizovat 11 rozhovorů. Předtím, než jsem začala oslovovat oficiální respondenty, jsem požádala tři pracovnice azylového domu, se kterými jsem odzkoušela otázky v rozhovoru a otestovala jejich srozumitelnost a jednoznačnost. Provedla jsem tzv. debriefing neboli předvýzkum. V této fázi jsem si během rozhovorů dělala poznámky o náročnosti, srozumitelnosti a citlivosti položených otázek. Po skončení dotazování jsem se následně přímo pracovnic AD doptávala na jejich celkovou percepci složitosti dotazníku. Na základě tohoto jsem otázky přeformulovala pro snazší pochopení. (Disman, 2011, s. 122)

Při psaní práce bylo využito účelového výběru a určeny dvě skupiny respondentů. Jako první skupina respondentů byli zvoleni pracovníci sociálních a návazných služeb na Klatovsku, kteří spolupracují s osobami bez přístřeší. Druhá skupina respondentů byly osoby bez přístřeší starší osmnácti let, které využívaly pobytových služeb azylového bydlení v Koldinově ulici v průběhu roku 2018. (Disman, 2011. s. 112 – 113)

Respondenty – pracovníky sociálních a návazných služeb – jsem vyhledávala za pomoci registru sociálních služeb. Oslovovala jsem je telefonicky, osobně nebo e – mailem, na základě čehož jsem si s nimi domluvila schůzku, na které proběhl rozhovor. Po uskutečnění rozhovoru jsme se s pracovníky zaměřili na další otázky věnující se problematice osob bez přístřeší, které již nebyly součástí rozhovoru, ale byly pro mě námětem pro psaní práce. Samotný rozhovor obvykle



trval 20 minut, následná diskuse s jednotlivými kolegy často přesahovala i 30 minut. Ze strany zaměstnanců sociálních a návazných služeb jsem se setkala s velkou ochotou, diskusí nad mou prací a mnohými radami pro psaní práce i samotnou praxi sociálního pracovníka. Během práce jsem se nesečkala s tím, že by někdo z pracovníků odmítl se mnou hovořit. Neuskutečnil se jen rozhovor se zástupci Českého červeného kříže a Diakonie ČCE, kteří ačkoli mají cílovou skupinu zaměřenou i na osoby bez přístřeší, cílová skupina je nevyhledává. Pro svou práci jsem uskutečnila rozhovor s pracovníci sociálních služeb ve zdravotnictví. Na základě provedeného rozhovoru jsem ale zjistila, že v této službě se s osobami bez přístřeší nepracuje v dostatečné míře, kterou jsem předpokládala, a proto jsem získaná data nevyužila pro stanovení výsledků. Pro výsledky bylo tedy využito 11 expertních rozhovorů.

Jako respondenty zastupující cílovou skupinu osob bez přístřeší jsem si vybrala uživatele pobytových služeb – azylových domů, kteří v průběhu roku 2018 užívali azylové domy v Klatovech v Koldinově ulici. K výzkumu jsem dostala svolení od ředitelky MěÚSS Klatovy, se kterou jsem navázala spolupráci již před 3 lety.

S osobami na azylových domech jsem provedla 21 rozhovorů. Tuto skupinu osob bez přístřeší jsem si zvolila, protože je u ní předpokládána motivace k práci na vlastním životě. Zároveň je zde také určitý předpoklad znalosti sociálních a návazných služeb v závislosti na pomoci, kterou využívají. Při oslovování respondentů jsem byla jednou odmítnuta.

Otázky pro rozhovor s osobami bez přístřeší jsou doplňující částí práce, a proto byly vytvořeny na základě otázek hlavní části. Otázky byly formulovány velmi jednoduše, aby odpověď byla nejlépe jednoslovná, nevyžadovala velké přemýšlení, rozhovor byl krátký a osoba udržela pozornost. Otázky jsem se rozhodla nejprve odzkoušet na klientech noclehárny při jejich příjmu. Hned u první otázky se objevil u skupiny problém, protože respondenti nerozuměli pojmu sociální služba. Noclehárnu považují jen za místo přespání. Uživatelé této ambulantní služby proto nebyli využiti jako cílová skupina, protože nebylo možné získat komplexní informace. (Disman, 2011, s. 121)

Osoby na ulici jsem do výzkumu také nezahrnula. Neudělala jsem tak proto, že oslovit lidi přímo na ulici je riskantní a zároveň u těch, co nevyužívají žádné služby, není předpoklad, že by chtěli

svou situaci měnit. Jako respondenty jsem také neoslovila osoby, kterým bylo poskytování služby ukončeno na základě hrubého porušení pravidel. Z pozice sociální pracovníce v AD vím, že tito lidé mají tendenci ukazovat jen na to, co ve městě chybí, ačkoliv neznají dostatečně to, co existuje.

Na základě výše popsaného odůvodnění jsem se rozhodla cílovou skupinu blíže specifikovat na osoby bez přístřeší v pobytových zařízeních. Přestože by se mohlo zdát, že jsem cílovou skupinu velmi omezila a nezahrnula do výzkumu všechny osoby, myslím si, že tomu tak není, protože na Klatovsku je velká fluktuace osob bez přístřeší mezi službami a ulicí. Zároveň každému bez rozdílu je dána příležitost azylového bydlení využít. Ačkoliv jsem cílovou skupinu vymezila v závislosti na znalosti problematiky v dané oblasti, je mou snahou zachovat v celém textu maximální objektivitu.

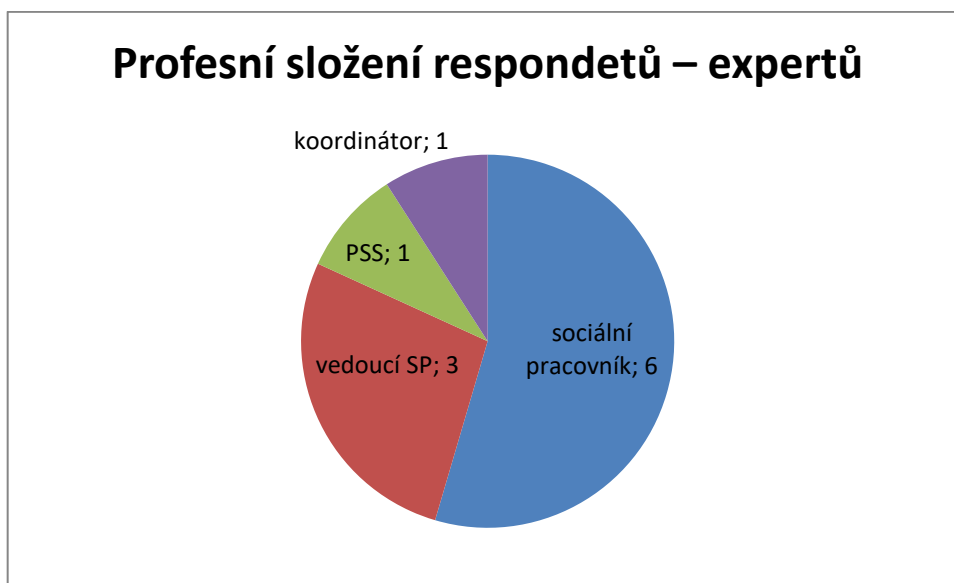
#### **4.2.3. CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU**

Cílovou skupinou pro předloženou práci se stali pracovníci sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší a osoby bez přístřeší v azylových domech na Klatovsku.

Mezi pracovníky sociálních a návazných služeb na Klatovsku jsem oslovila 11 pracovníků. Ve všech případech se jednalo o ženy, které pracují s cílovou skupinou. Rozhovor jsem provedla se třemi pracovníci azylového domu, třemi pracovníci sociálního poradenství, pracovnící noclehárny, terénního programu, charitativního šatníku, úřadu práce a oddělení psychiatrie. Podle profese bylo provedeno šest rozhovorů se sociálním pracovníkem, tři se sociálním pracovníkem pověřeným vedením, jeden s pracovníkem v sociálních službách a jeden s koordinátorem projektu. Pracovní zkušenost pracovníků sociálních a návazných služeb byla kratší a to do pěti let. Nejdelší pracovní zkušenost s cílovou skupinou uvedla pracovníce zdravotnického zařízení a to 25 let. Oslovené pracovníce se liší nejen službami, které poskytují, ale také frekvencí setkání s cílovou skupinou. Některé se s cílovou skupinou setkávají denně, jiné několikrát do roka, někdy četnost setkání ovlivňuje i roční období. To, co je všem pracovnícům společné, je, že osoby bez

přístřeší jsou jejich klienty. Pracují s nimi se smyslem zlepšení jejich sociální situace. Ke své práci jsou motivované a většina v ní vidí smysl.

Graf č. 8: Profesní složení respondentů – expertů, četnost



Zdroj – Vlastní výzkum

Druhou skupinu respondentů – osoby bez přístřeší lze charakterizovat jako uživatele sociálních služeb v azylových domech v Koldinově ulici, kteří využívali služby prevence v průběhu roku 2018. Celkově bylo osloveno 21 uživatelů služby, devět mužů a třináct žen. U osob v azylových domech nebyl pro účely práce sledován věk, rodinný stav, národnost ani další charakteristiky, které by napomohly identifikaci osob.

#### 4.2.4. METODA ZPRACOVÁNÍ DAT – ANALÝZA DAT

Po získání dat jsem data z rozhovorů s experty zpracovala formou doslovné transkripce. Dle Hendla (2016) se transkripcí nazývá proces převodu mluveného projevu z interview nebo ze skupinové diskuse do písemné podoby. Jedná se o velmi náročnou proceduru, která je ale

nezbytná pro podrobné vyhodnocování. (Hendl, 2016, s. 208) Získaná data z rozhovorů s cílovou skupinou byla zpracována formou zkráceného zápisu do předpřipravených tabulek – kódů dle vytvořených otázek v rozhovoru.

Ke zpracování získaných dat bylo přistupováno metodou otevřeného kódování. Kódováním se nazývá obecně rozklad dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizace a nové integraci. Otevřené kódování je provedeno při prvním průchodu daty. Otevřené kódování odhaluje v datech určitá témata, která jsou nejprve na nízké úrovni abstrakce. Tato témata mají vztah k položeným výzkumným otázkám, k přečtené literatuře nebo může jít o nové myšlenky, vyvolané tím, jak se proniká do textu. (Hendl, 2016, s. 247)

Otevřené kódování může probíhat několika způsoby. Je možné kódovat slovo po slově, podle odstavců nebo podle celých textů a případů. Kódy mohou být pojmy např. nemocnice nebo přátelství. Může se jednat o podstatná jména i slovesa, často se také hledají přídavná jména, která dávají vlastnosti zjišťovaným kategoriím. Podstatou všeho je to, aby se nepřestal rozkrývat text. (Hendl, 2016, s. 247)

Sledovanými kategoriemi prostřednictvím kódů byly při rozhovorech s pracovníky sociálních a návazných služeb: informovanost klientů, propagační materiály, základní potřeby, identické služby v místě, cíle spolupráce, doba užívání služby, podmínky – věk, pohlaví, zdravotní stav, finance, místo bydliště a další, nejčastější nesplněné podmínky, kapacity, dostatečnost kapacity, aktuální kapacita, čekací doba, časová dostupnost, místní dostupnost, důvody nevyužití, nejčastější spolupráce, co chybí, návrhy na zlepšení.

Při rozhovorech s cílovou skupinou bylo prostřednictvím kódu sledováno: znalost služeb, dostatečná informovanost, znalost terénního pracovníka, znalost propagačních materiálů, chování pracovníků, zdroje informací, co chybí, návrhy na zlepšení.

Všechny provedené rozhovory – zvukové záznamy i doslovné přepisy rozhovorů s pracovníky sociálních a návazných služeb, zkrácené přepisy rozhovorů s cílovou skupinou, jsou v elektronické podobě přístupné v mém úložišti.

## 4.3. ANALÝZA A INTERPRETACE ZJIŠTĚNÝCH DAT

### 4.3.1. PŘEHLED POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A JEJICH CÍLŮ

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb)*

Do svého výzkumu jsem přizvala 11 pracovníků sociálních a návazných služeb, kteří pracují s osobami bez přístřeší v různých druzích služeb. Cíle služeb jsou rozlišné v závislosti na druhu služby a na osobním cíli každého klienta, který je vždy individuální. Proto je velmi těžké obecně specifikovat cíle služby.

Tabulka č. 4: Primární cíle služby a identické služby na Klatovsku

Jméno	Cíle služby	Identické služby v místě
<b>Jana</b>	Nocleh, hygiena, vaření, praní, poradenství	Ne
<b>Eva</b>	Ubytování, sociálně právní ochrana, rekonvalescence	Ano
<b>Lenka</b>	Ubytování, poradenství, ochrana práv, plnění IP	Ne
<b>Lucie</b>	Poradenství, znovu zajištění dokladů, materiální pomoc	Ano
<b>Věra</b>	Ubytování, strava, psychologická, psychiatrická pomoc	Ano
<b>Sofie</b>	Ošacení, poradenství	Ne
<b>Karolína</b>	Poradenství, doprovod, práce v přirozeném prostředí	Ano
<b>Natálie</b>	Podpora, poradenství, doprovod, dluhy	Ano
<b>Eliška</b>	Finanční dávky, poradenství	Ne
<b>Adéla</b>	Poradenství, doprovody	Ano
<b>Hana</b>	Ubytování, sociálně právní ochrana, rekonvalescence	Ano

Zdroj – Vlastní výzkum

Všechny pracovnice se snažily specifikovat nejčastější cíle služby. V pobytových zařízeních vyzdvihovaly pracovnice zajištění bydlení, které je pro klienty v danou chvíli nejpodstatnější. Všechny služby vyzdvihly poradenství a sociálně – právní ochranu. Eliška, Lucie a Sofie

shledaly jako hlavní cíle zajištění materiální nebo finanční pomoci. Natálie a Karolína upozornily na to, že zajišťují často také doprovody, které ostatní instituce a služby ve městě nezajišťují. Jana se vyslovila k cílům služby takto *„Spaní, vaření, koupaní, nebo prostě vykoupání, a praní osobního prádla.“*

Cíle jednotlivých poskytovaných služeb jsou rozlišné, jejich podstaty však téměř vždy směřují k tomu, aby se zajistily potřeby člověka, jedinec získal sociálně – právní poradenství, podporu, řešilo se sociální vyloučení, nalezlo zaměstnání a bydlení, osoba bez přístřeší se naučila praktickým dovednostem a zaktivizovala se.

Slova jako aktivizace a samostatnost se objevovala během téměř všech rozhovorů. Karolína to vyjádřila doslovně takto *„Hm, ta spolupráce je postavená na aktivitě klienta. Snažíme se od počátku nastavovat pravidla tý spolupráce tak, aby ty lidi nepřicházeli s tím, že to uděláme za ně, abychom ty lidi tzv. neinvadizovali, ale abychom opravdu učili je projít si tou situací. Já jim často říkám, těm klientům, že ten můj úkol je naučit je, kdyby se do té situace ještě dostali znovu, tak aby se uměli zorientovat snáz. Samozřejmě, že ty lidi chodí s různými zapletitými situacemi, o kterých se i my musíme v týmu radit, abychom věděli, jak těm klientům poradit, aby to bylo opravdu ku prospěchu té věci. Vždycky těm klientům dáváme na výběr z mnoha možností, popíšeme tu reálnou situaci, můžeme přispět nějakým naším názorem, ale ten výběr toho řešení je zcela na tom klientovi. My jej musíme respektovat, i když si můžeme myslet naprosto cokoli. To znamená, že se snažíme to držet v těch intencích, že ta zodpovědnost za ten jejich život, je pořád na jejich straně ne na naší. To znamená, že je nechceme nechat dělat závislými, byť jsou.“*

V závislosti na tom, jaké jsou cíle služby, bylo zjištěno, že se na ORP mají služby podobně nastavené cíle. Jediné, co není možné využít z více zdrojů je jednorázový nocleh v teple zajištěný noclehárnou a ošacení, které je osobám v nouzi poskytované zdarma. Sofie mi sdělila na otázku, jestli jsou ve městě nějaké služby poskytující ošacení zdarma *„Já si myslím, že ne,“* dodala *„Maximálně tak secondhand,“* který je však vždy za úplatu.

#### 4.3.2. POPIS KONTAKTU PRACOVNÍKŮ S CÍLOVOU SKUPINOU

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb)*

Pro účely práce bylo osloveno 11 pracovníků služeb pro osoby bez přístřeší na ORP Klatovy. Tito pracovníci byli blíže specifikováni v kapitole 4.2.4. Charakteristika výzkumného souboru. Všichni oslovení pracovníci se podílejí na zlepšení sociální situace osob bez přístřeší, pracují s nimi však v rozličné míře. Pracovníci azylových domů a noclehárny se setkávají s cílovou skupinou každý den a jejich spolupráce představuje sto procent. Tři ze čtyř pracovníků zastupující azylové domy a noclehárnu uvedli, že jejich spolupráce s bezdomovci nepodléhá ročnímu období. Hana uvedla „*Myslela jsem si, že přes zimu jich bude třeba víc, ale úplně to tak nebylo, třeba teď přes léto jich bylo víc než přes zimu.*” Stejnou věc mi řekla i Eva „*Myslím si, že to nehraje roli, ta zima. Spíš hraje roli, kdy se dostanou do nějaký tý nepříznivý situace, kdy třeba ukončí soužití s partnerem, s manželem, nebo kdy vyvrcholí nějaký to domácí násilí.*”

S osobami bez přístřeší pracují pracovníce ostatních sociálních a návazných služeb na Klatovsku v menší míře než první skupina. Je to dáno tím, že se nespecializují jen na osoby bez přístřeší, ale mají širší cílovou skupinu. Z důvodu široké cílové skupiny měly i některé pracovníce problém vyčíslit, kolik procent z jejich klientů jsou osoby bez přístřeší „*To nedám dohromady, protože nemáme žádný regule, co se týče délky té spolupráce. To znamená, že já mám jen nějakým způsobem nastavený strop té kapacity, kam až můžu jít. I když to se dá v nějakých krajních případech změnit, když si to umím obhájit nebo lehce posunout ta hranice. Ale vzhledem k tomu, že s některýma lidma dělám rok s některýma rok a půl, tak že se to moc neobměňuje.*” Takto se vyjádřila k otázce Karolína a některé další pracovníce mi sdělily téměř totožnou věc. Na základě provedeného výzkumu jsem došla ke zjištění, že vyčíslení počtu osob bez přístřeší z celkového počtu klientů bylo problematické pro většinu pracovníků, protože buď je poskytovaná služba anonymní vzhledem k jejímu charakteru, anebo se pracovníce neidentifikovaly s mou definicí osob bez přístřeší.

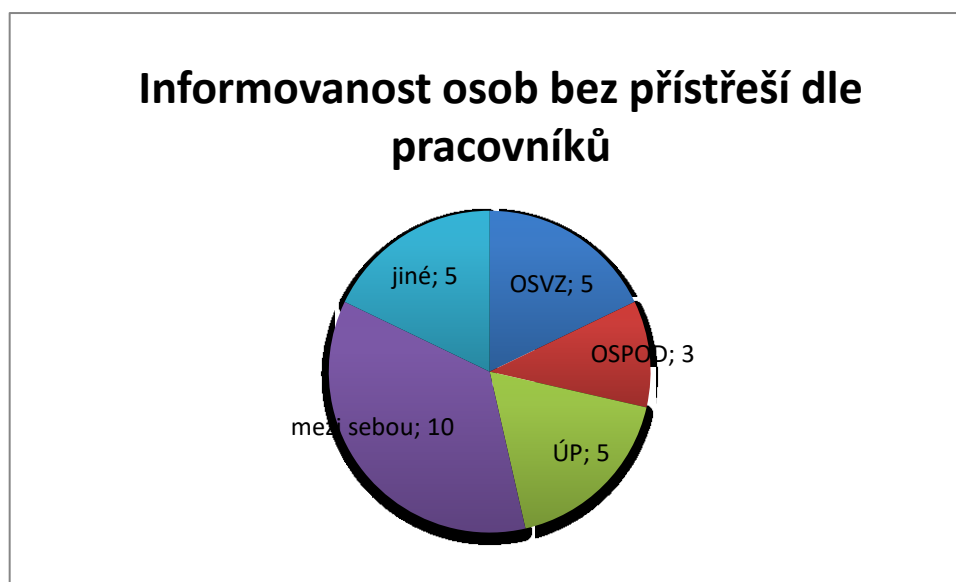
Skupina pracovníků, které se necílí jen osoby bez přístřeší se, kromě jedné, vyjádřila shodně, že zimní období velmi ovlivňuje jejich klienty – osoby bez přístřeší. Natálie k tomuto uvedla „*když je podzim a zima, pak přijdou víc bezdomovci, kteří opravdu potřebují spacáky, boty.*”

#### 4.3.3. POPIS INFORMOVANOSTI KLIENTŮ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb, osobám bez přístřeší)*

To, jak klienti využívají služby, ovlivňuje mnoho faktorů, jedním z nich je i to, jak a kde jsou klientům předávány informace. Proto byly jak pracovníce, tak cílová skupina na to, kde získaly prvotní zdroje informací dotazovány.

Graf č. 9: Místo získávání informace osob bez přístřeší očima pracovníků



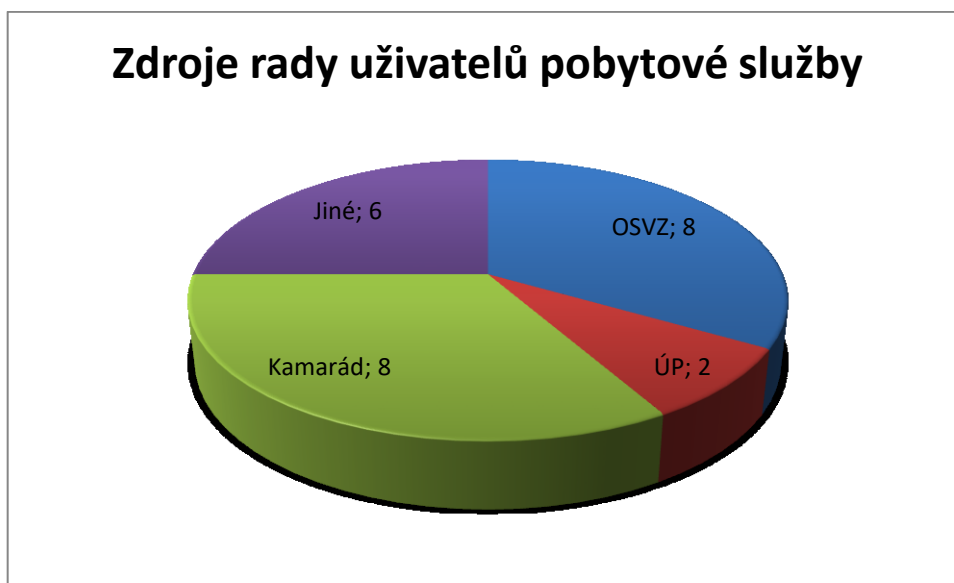
Zdroj – Vlastní výzkum

Dle slov pracovníc si klienti vymění nejvíc informací mezi sebou, toto mi sdělilo 10 z 11 oslovených pracovníc. Jana řekla „Hlavně se dovídají od svých známých po městě, od lidí, kteří přišli třeba do styku s noclehárnou.“ Stejnou věc potvrdila Karolína „Já se domnívám, že úplně nejčastěji si to předávají mezi sebou, ta cílová skupina, tu informaci. Takže takovým způsobem ala „septanda.““ Následně dodala „Někdy se nám stává, že na doporučení někoho jiného, kdo nebyl náš klient, a velmi často na odkázání jiných institucí ať už je to městský úřad, kurátoři, sociální pracovníci Města, nebo nějakých jiných neziskových organizací nebo Městského ústavu sociálních služeb.“ Pracovnice jako další zdroje uváděly OSVZ, OSPOD, ÚP, následně pak



přiznaly, že se o nich klienti dozvěděly na základě využití jiných sociálních služeb, materiální pomoci, probační a mediační služby anebo policie.

Graf č. 10: Místo získávání informace očima osob bez přístřeší



Zdroj – Vlastní výzkum

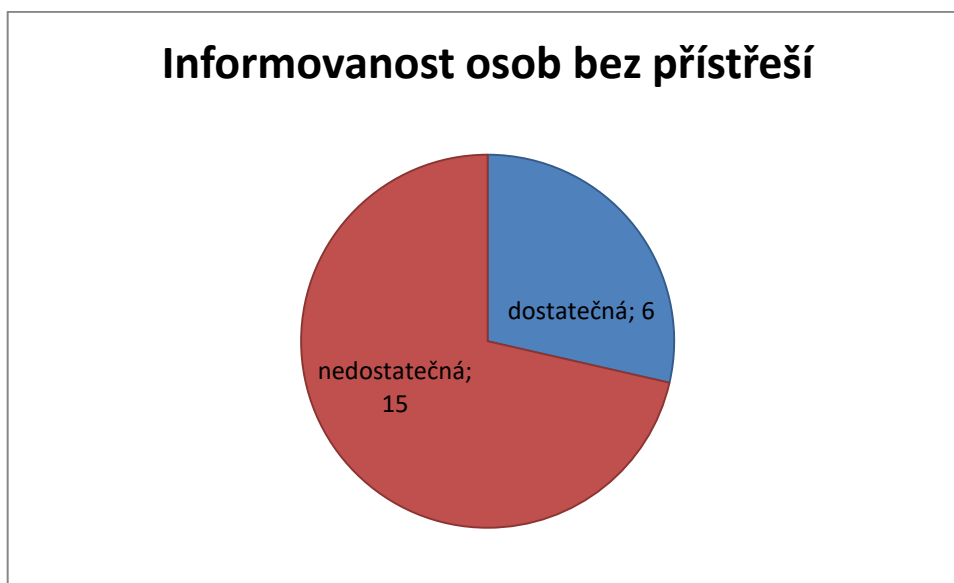
Pokud jsem se ptala osob bez přístřeší na azylovém domě, kde ony získávají informace o tom, jak zlepšit svou nepříznivou situaci, bylo mi osmi z 21 oslovených sděleno, že informace získaly od známých či rodiny. Lída mi na mou otázku odpověděla „*No řekli mi to cikáni,*“ čímž mě informovala, že to ví od známých. Josef řekl, že informace získal od členů rodiny. „*Tady bydlela dcera M. a i syn, tak jsem sem za nima chodil, tak od té doby vím, že je tady ten azyl.*“ Osm respondentů uvedlo, že mají informace z města,<sup>4</sup> dva získali informace na úřadu práce. Monika zmínila více informačních zdrojů a to město, ÚP a Člověka v tísni. Iveta se dozvěděla o možnosti azylového bydlení v nemocnici, dva respondenti pomocí internetu a dva si zjistili všechno sami.

---

<sup>4</sup>Tj. z OSVZ – pro účely práce nebylo rozlišováno, o jakého pracovníka jde.

Karel mi řekl „*Já jsem tady chodil okolo, tak jsem si všiml, že je tady azylový dům. Pak sem sem teda šel, když sem to potřeboval.*“

Graf č. 11: Informovanost o sociálních a návazných službách očima osob bez přístřeší



Zdroj – Vlastní výzkum

Ačkoli uživatelé azylového domu uvedli, kde získali informace o tom, že existují na ORP sociální a návazné služby. Při první otázce téměř polovina z nich mi sdělila, že služby nezná (9 lidí z 21). Následně 15 respondentů vypovědělo, že nemá dostatek informací o tom, jak jednotlivé služby fungují a co jim mohou pomoc zajistit. Jan mi na to toto řekl „*No, akorát vím, že je ta charita, která vozí oblečení a jídlo.*“ Daniela svou nedostatečnou informovanost opodstatnila tím, že ona nikdy pomoc nikoho jiného nepotřebovala. Rudolf svou znalost služeb uvedl takto „*Dole mi říkali o tej pečovatelské službě, tu bych potřeboval,*“ o žádné jiné službě bohužel nevěděl.

V souvislosti s tím, jestli respondenti mají dostatek informací o daných službách, jsem se jich také ptala na to, jestli znají jednotlivé služby ve městě a jestli je někdy využili. Z výsledků

vyplývalo, že téměř všichni respondenti znají noclehárnu, psychiatrii a materiální pomoc. I ostatní služby jako je Sociální poradna, Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi, OSVZ, Člověk v tísni jsou mezi respondenty poměrně dobře známé. To, co respondenti neznají, je Poradna pro občany v nesnázích Diakonie ČCE, kterou využil jen jeden respondent. Tuto skutečnost potvrdila i pracovnice Diakonie, kterou jsem oslovila pro rozhovor a ona ho odmítla, protože se s cílovou skupinou téměř nesetkává.

Ačkoliv dle výsledků respondenti poměrně dobře vědí o tom, že určité služby ve městě existují, z výsledků vyplývalo, že je moc nevyužívají. Možná je to dáno právě tím, že nemají dostatečné informace. Z 21 respondentů například jen 4 využili v minulosti noclehárnu. Nejvíce respondentů využilo možnosti materiální pomoci v podobě potravinové pomoci nebo šatníku.

Tabulka č. 5: Znalost a využívání služeb osobami bez přístřeší

Název služby/ organizace	Znám službu	Neznám službu	Využil jsem ji	Nevyužil jsem ji
Azylový dům, sociální ubytovna	21	-	21	-
Noclehárna	18	3	4	17
Sociální poradna	13	8	8	13
Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi	15	6	7	14
Potravinová pomoc	17	4	12	9
Charitativní šatník	18	3	10	11
Město Klatovy	12	9	3	18
Člověk v tísni	14	7	7	14
Diakonie ČCE	5	17	1	19
Psychiatrie	17	4	4	17

Zdroj – Vlastní výzkum

Podle mého názoru by respondentům k získání více informací pomohlo i to, kdyby ve městě fungoval terénní pracovník. Ten by cíleně hledal místa, kde se osoby bez přístřeší shlukují, a informace jim předal. Devět respondentů uvedlo, že žádného terénního pracovníka nikdy neviděli, dva respondenti nikdy o ničem takovém neslyšeli. Jen Hana uvedla, že potkává terénního pracovníka „*Já akorát potkávám, z toho krizovýho centra, to sem jezdí každou středu z Plzně.*“

#### **4.3.4. PROPAGAČNÍ MATERIÁLY**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb, osobám bez přístřeší)*

Protože bezdomovci nemají dostatek informací, nikdo je neinformuje v přirozeném prostředí, snažila jsem se zjistit, jak se jednotlivé služby propagují. Všechny pracovnice, vyjma pracovnice ÚP a materiální pomoci, uvedly, že mají pro klienty dostupné letáčky. Člověk v tísní vylepuje navíc své plakáty, OCHK vydává zpravodaj. Nikdo z respondentů neuvedl, že pro svou propagaci využívají regionálního tisku, který je ve městě volně přístupný. Eva mi řekla o informacích „*Samozřejmě na webových stránkách máme taky.*“ Stejně tak jako Eva uvedli jen tři respondenti jako propagační materiál web. Z tohoto je znatelné, že většina pracovníků s touto cílovou skupinou mu nedává velkou váhu, protože osoby bez přístřeší nemívají přístup k internetu.

Uživatelů azylového domu jsem se ptala na to, jak znali propagační materiály předtím, než přišli na AD. Na tuto otázku mi třináct lidí z 21 odpovědělo, že nikdy nic takového neviděli. Iveta doslovně řekla „*Neviděla, neviem.*“ Osm respondentů se s propagačními materiály setkala. „*Viděl jsem letáčky,*“ takto odpověděl Karel. Letáčky vidělo šest respondentů, tři respondenti znají webové stránky a dva o službách četli v novinách. Maruška mi řekla „*Viděla jsem to v Rozhledu.*“

Mezi uživateli AD se až na Karla, který řekl o letáčcích „*No viděl jsem na úřadě práce,*“ ostatní nezmínili, kde propagační materiály viděli. Pracovníci služeb to ve většině případů vyzdvihli, kde lze o jejich službě sehnat informace. Lucie to úplně nespecifikovala, když řekla „*Letáčky, ty jsou docela různě rozmístěny.*“ Oproti její výpovědi většina pracovníků specifikovala místa. „*Máme brožurky, dáváme to do ordinací lékařů, kdy toho lékaře taky hodně klientů navštíví, dáváme to*

*po městě, po schránkách, po různých organizací a tak,” uvedla Adéla. O tom, že letáčky jsou umisťovány do ordinací promluvila i Eva „Máme propagační letáky, který vlastně dáváme na různý místa, třeba na OSPOD, nebo i do různých čekáren u lékařů, kam se třeba tahleta cílová skupina dostane.” Další pracovnice mluvily také např. o ÚP, OSVZ a menších městských samosprávách. Snad všechny uvedené možnosti vyjmenovala Natálie „Mají je na úřadech, takže prostě úřad, OSPOD, pracák, probačka, charita. Vlastně většina organizací, se kterými spolupracujeme, tak ty letáky mají. Většinou jsme domluvení, když ty letáky dojdou, takže se ozvou, že ty letáky nemají.”*

#### **4.3.5. PODMÍNKY – PRAHY UŽÍVÁNÍ SLUŽEB**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb, osobám bez přístřeší)*

V minulých kapitolách bylo pojednáno o cílech jednotlivých služeb a informovanosti osob bez přístřeší. Nyní budou shrnuty podmínky, které omezují osoby bez přístřeší ve využití dostupných služeb na Klatovsku.

##### **a) Pohlaví**

Ohledně pohlaví deset pracovníc uvedlo, že jejich služby jsou poskytovány mužům i ženám bez rozdílu. Lucie se vyjádřila „Žádný podmínky tu takhle nejsou.” Jana doplnila ještě k omezenosti pohlaví to, že jejich omezení je na noclehárně částečné. „Tam jsou dvě ženský lůžka a devět mužských, to je stabilní a nesmí se to překročit a nesmí se to ani zaměnit. Kdyby bylo deset chlapů, ne. Devět chlapů a dvě ženy.”

V Klatovech je jen jedno pobytové zařízení, které je omezené jen na ženy. Eva specifikovala cílovou skupinu takto „To znamená, buď těhotná maminka, a nebo babička, aby měla v péči děti. Ženy samotné to není naše cílová skupina.”

Tabulka č. 6: Podmínky vstupu do služby

Jméno	Typ služby	Podmínky	Pohlav	Věk	Zdr.stav	Finance	Místo
<b>Jana</b>	Noclehárna	Bez alkoholu, drog	-	18 – 80	Ano <sup>1</sup>	Ano	Přednost Kt
<b>Eva</b>	AD	Děti v péči, krize	Žena	Do 64	Ano <sup>2</sup>	Ne	Přednost KT
<b>Lenka</b>	AD	-	-	18-64	Ano <sup>2</sup>	Ano	Přednost Kt
<b>Lucie</b>	Poradenství	Není agresivní	-	-	Ne	Ne	Ne
<b>Věra</b>	Psychiatrie	Není agresivní	-	18+	Ne	Ne	Ne
<b>Sofie</b>	Materiální pomoc	-	-	-	Ne	Ne	Ne
<b>Karolína</b>	Terénní program	-	-	15+	Ano <sup>1</sup>	Ne	ORP Kt
<b>Natalie</b>	Poradenství	Chce spolupráci	-	15+	Ano <sup>1</sup>	Ne	ORP Kt
<b>Eliška</b>	Finanční pomoc	Hmotná nouze	-	-	Ne	Ne	Ne
<b>Adéla</b>	Poradenství	Chce spolupracovat	-	18+-	Ne	Ne	Ne
<b>Hana</b>	AD	Mít děti v péči	-	Do 64	Ano <sup>2</sup>	Ano	ORP Kt

pozn. Ano<sup>1</sup> – zařízení není uzpůsobené pro osoby se zdravotním postižením, Ano<sup>2</sup> – přijímány nejsou osoby, které nedoporučí lékař, zařízení není bezbariérové, AD – azylový dům, Poradenství – sociální poradenství

Zdroj – Vlastní výzkum

## b) Věk

Další sledovanou podmínkou během výzkumu bylo věkové omezení. Ve všech pobytových sociálních službách je věková hranice vymezena od 18 do 64 let. Tato věc je dána skutečností, že pobytové služby jsou vázány individuálním projektem, o kterém mi pověděla Eva, „*My jsme teď vázaný věkem, protože jsme v individuálním projektu, kterej nás financuje. Takže tam, ten věk je 64.*” Ve zdravotnickém pobytovém zařízení je věk omezený jen spodní hranicí a to na 18 let. Věra k tomuto řekla „*Věkem jsme tady omezený, bereme dospělí od osmnácti let, nebereme děti.*”

Pracovnice noclehárny mi při našem rozhovoru sdělila o svých klientech „*Po dovršení 65 roků, tady být nemůžou. Čili je to do 64 let.*” Takto byla stanovená věková hranice na noclehárně pro osoby bez přístřeší několik let. Po uplynutí našeho rozhovoru se však věkové omezení zvedlo i na mladší seniory do 80 let. Tímto se noclehárna stala jedinou sociální službou zajišťující nocleh, kterou mohou osoby bez přístřeší využívat i v pokročilejším věku.

Služby, kde je poskytováno sociální poradenství, nemají většinou jasně danou věkovou hranici. Poradna, kde pracuje Lucie, pracuje s jakýmkoliv člověkem bez věkového omezení. Karolína a Natálie uvedly „*Věkově je to 15+ a horní hranice tam žádná není.*” Adéla se k věkovému omezení osmnácti let vyjádřila takto „*No nezletilý děti, ty spadají pod OSPOD, v tom musíme spolupracovat s kolegyněmi, když se na nás nějaký nezletilec obrátí. Ale, co se týče dospělých osob, tak je to bez omezení, může prakticky sem přijít jakákoliv věková kategorie, odkudkoliv.*”

Pracovnice, které zajišťují svým klientům materiální nebo finanční pomoc přijímají kohokoliv bez závislosti na věku. Eliška mi doslovně sdělila „*Žádost může být i na nezletilý, nezaopatřený dítě, pokud má zákonného zástupce a jedná pak za něj ten zákonný zástupce. Takže ve své podstatě pak záleží na tom, kdo sem přijde.*”

## c) Zdravotní stav

Další sledovanou podmínku ovlivňující přijetí byl zdravotní stav. Tato podmínka je vždy posuzována u klientů pobytových sociálních služeb. Eva popsala, co musí před nástupem zájemci splnit „*Oni musí předtím, než jim je sepsaná smlouva o poskytování sociální služby, přinést potvrzení od lékaře, a ten vlastně hodnotí, jestli může, hodnotí ty věci, který by bránily tomu, aby*

*tady mohla bydlet.*” Stejně nastavená pravidla mají i ostatní pobytové služby. Ve zdravotnických službách to takto ovlivněné není, je to bez omezení. Zdravotní stav se sleduje i na noclehárně.

Všechny pobytové, ambulantní služby i Člověk v tísni jsou zároveň omezené uspořádáním budovy, které není bezbariérové. Hana se k tomuto vyjádřila takto „*Určitě by k nám neměl nikdo takový přijít, máme shody, nejsme nízkoprahový zařízení.*” Pobytové nebo ambulantní zařízení cílené na osoby bez přístřeší se zdravotním postižením není na Klatovsku dostupné.

Ostatní služby (sociální poradenství, materiální a finanční pomoc) jsou vždy poskytovány v budovách s bezbariérovým přístupem, který neomezuje zájemce službu využít.

#### d) Finanční příjem

Finanční příjem osoby bez přístřeší postrádají, aby si zajistily vlastní bydlení, a jsou tedy odkázány na využití sociálních služeb. Jelikož se mezi lidmi bez přístřeší však hojně mluví o tom, že ani sociální služby nedokážou uhradit, zaměřila jsem se ve svém výzkumu i na podmínku finančního příjmu.

Z výsledků šetření vyplynulo, že všechna sociální poradenství, materiální a finanční pomoc jsou poskytované klientům bezplatně. Věra, zastupující zdravotnické zařízení, uvedla „*Protože jsme zdravotnický zařízení, tak to tady máme rozdělený podle diagnós a záležití, s jakou diagnósou přijdou, a to pak máme nastavený od pojišťovny.*” Z tvrzení vyplývá, že i ve zdravotnických službách klienti neplatí.

Ambulantní a pobytové služby jsou placené, jen zákon stanoví, jaké mohou být maximální částky. Na noclehárně je stanoveno, že každý, kdo chce využít služby, musí uhradit 65,-Kč za nocleh. Na základě spolupráce s ÚP může každý jedinec v hmotné nouzi následně využít dávky MOP v podobě tzv. Protokolu, kdy ÚP uhradí částku za klienta služby.

Eva zastupující azylový dům řekla o finančním příjmu jejích klientek „*Stává se, že třeba maminka nemá, vůbec nic. Ani peníze, ani nic vyřízenýho. Takže samozřejmě ji přijmeme, protože se ocitla v takovýhle nepříznivý situaci a snažíme se jí pomoc právě při vyřízení všech těch sociálních dávek.*” Azylové domy zřizované městem však mají z důvodu dluhů svých klientů tato pravidla daleko přísnější. Hana mi k finanční částce placené před nástupem sdělila „*Je to tak, že*



*ode dne nástupu, ode dne, kdy přijde, tak uhradí poměrnou část do konce měsíce. Většinou, když klient přijde, tak buď to uhradí sám, a nebo pak to hradí úřad práce pomocí MOPky, ale většinou selháváme na tom, že ten klient není schopný si zařídit dávky, nebo plnit povinnosti na úřadu práce, takže nedosáhne ani na nějakou MOPku, protože často bývají vyřazený.” Vznikajícím dluhům se tak předchází aktivností jedince a jeho spoluprací s ÚP.*

e) Místní příslušnost

Jelikož je na ORP největším poskytovatelem sociálních služeb příspěvková organizace města MěÚSS Klatovy, který zároveň poskytuje i nejvíce služeb pro osoby bez přístřeší a upřednostňuje vždy lidi z Klatov a okolí, zaměřila jsem se ve své práci i na hledisko místa bydliště.

Obecně lze říci, že na ORP Klatovy všechny pobytové a ambulantní služby dávají přednost osobám s trvalým bydlištěm v Klatovech a spádových obcích. Eva uvedla ještě podmínku, která přednost dle trvalého bydliště předčí *„Takhle, přitom sociálním šetření se nejvíc hodnotí ta sociální situace, dává se vždycky přednost domácímu násilí, ale druhou roli tam hraje trvalý pobyt, kdy samozřejmě dáváme přednost klatovským a z toho nejbližšího okolí, protože ty mají pak největší šanci získat zase tady ty městský byty.”* Hana o zařízení, kde pracuje, řekla, že hlavní podmínkou při příjmu klientů je právě jejich trvalé bydliště v Klatovech a spádových obcích, stejnou skutečnost vyjádřila i Lenka. Noclehárna osoby s trvalým pobytem na ORP podporuje tak, že mohou přicházet o půl hodiny dříve oproti ostatním zájemcům o službu.

Dle výzkumu jsou místem bydliště vztahující se na ORP Klatovy, do jisté míry, omezené také Natálie a Karolína. Natálie omezení blíže vysvětlila takto *„Může přijít v podstatě kdokoli, kdo se tady ocitne, není to vázaný jen na ORP Klatovy. Ale problém je pak, pokud bych já měla poskytnout terénně, tak já nemůžu vyjet mimo ORP. To znamená, může za mnou přijít klient, který má trvalé bydliště v Ústí nad Labem, ale já za ním nemůžu dojet.”*

Osoba, které má trvalé bydliště kdekoli, může využít pomoci od pracovníků poskytujících sociální poradenství. *„To není vůbec omezený, ani místem pobytu. My teda prioritně máme celý ty Klatovy a celý ORP,”* sdělila Adéla. Věra o zdravotnických zařízeních uvedla, že místo bydliště pro poskytování služeb není vůbec zásadní *„Tak my bereme lidi z celý republiky.”*

Místo bydliště neomezuje ani služby poskytující materiální a finanční pomoc. Sofie se vyjádřila „*My to nekontrolujeme.*“ Eliška pouze upozornila na omezení „*Co se týče běžících dávek, tak to musí podat v místě trvalého pobytu s tím, že my jsme schopni s ním to tady vyplnit, zkontrolovat, dát mu adresu toho úřadu, pokud tam nechce jet, aby to poslal poštou a eventuálně s ním sepíšeme ještě žádost k nám o postoupení na to kontaktní pracoviště, aby si ty dávky dál mohl vyřizovat tady, aby nemusel dojíždět. Ale ta prvotní žádost se musí podat v místě trvalého pobytu. Ale není to podmíněný tím, že ho poženeme přes celou republiku, takže většinou se nám podaří, že si to posílají poštou.*“ I v tomto případě je však možnost, že klient nemusí do místa bydliště vůbec jet.

f) Ostatní podmínky

Během prováděného šetření vyplynuly ještě další podmínky, které musí zájemce splňovat vzhledem k charakteru a nastavení poskytovaných služeb.

Noclehárna je službou poskytovanou jen zájemcům, o kterých Jana řekla „*Tak nesmí přijít pod vlivem alkoholu, nesmí přijít pod vlivem omamných látek.*“ Pobytové a ambulantní sociální služby dále přijímají jen osoby, které mají trvalý pobyt na území ČR, nebo mají k tomuto pobytu povolení. Zařízení nejsou uzpůsobená pro práci s cizinci.

V azylových domech cílených na rodinu je podmínkou přijetí to, že rodiče mají děti u sebe „*Na azylovém domě u nás by měli být s dětmi. Takže máme muže i ženy s dětmi,*“ uvedla Hana. Eva to blíže specifikovala o to, kdo je jejich cílovou skupinou „*Třeba požádá maminka o pobyt a má děti v ústavní výchově a ústavní výchova je nařízena soudem, pak potom není naší cílovou skupinou. Jiná věc je třeba, když dala děti do klobáčku se svým souhlasem. Takže sice, když podává žádost, nemá děti v péči, ale tam nemusí proběhnout soudní řízení na ukončení ústavní výchovy. Takže ona pokud tady získá bydlení, tak hned druhý den získává děti, takže není důvod, abychom jí nevzali.*“

Jasnou podmínkou ve spolupráci s klienty jsou omezené pracovníce ÚP. Eliška mi vysvětlila, že nelze spolupracovat s osobou, která není v hmotné nouzi, není tak jejich cílová skupina. „*Ta situace se pak řeší hrozně individuálně. Jenom tu podmínku, co musí splňovat je, že musí být*

*v hmotný nouzi. [...] Pak sem přijdou třeba lidi, kteří nepracujou, nejsou v evidenci, tak tam to nejde, prostě něco splnit musí.”*

Karolína jako podmínku spolupráce uvedla také to, že je nutné, aby člověk, se kterým má spolupracovat požadoval to, co pracovníci dokážou zajistit. Občas ve své práci naráží na situace, kdy ji klient osloví se zakázkou, která není v jejích kompetencích. *„To se nám děje hodně ve věcech nějakýho právního zastoupení, že řešíme právní problémy, který my nejsme schopný prostě rozklíčovat jako sociální pracovníci.”* Karolína pak obvykle takovým klientům doporučuje jiné odborníky a spolupráci ukončí.

Některé pracovnice se vyjádřily i k obecnějším podmínkám. Lucie uvedla, že nemusí spolupracovat s osobami pod vlivem návykových látek, ale podstatné je pro ni to, jestli by ji zájemce ohrozil *„No, tak záleží na posouzení každý z nás, každá to hodnotíme jinak. Já třeba toho člověk vezmu, když třeba vím, že je schopnej normálně se mnou vést rozhovor, není agresivní, není na něm vidět, že by padal, takže když je toho schopnej.”* Věra stejně tak podotkla, že spolupracuje s lidmi, kteří nejsou agresivní.

Natálie a Adéla upozornily na to, že velmi podstatnou podmínkou pro následnou spolupráci s klientem je jeho zájem. Adéla mi řekla *„Prvotně vždycky musí ten člověk souhlasit, že s námi bude spolupracovat a mít zájem. Pokud jako nemá a je to nějaká osoba, o které se domnívají, že je v ohrožení a že žije nějakým způsobem špatným a že my bychom mu měli pomoc, tak to nemůžeme, musíme vždycky se souhlasem klienta.”* Natálie uvedla případ, kdy lze ukončit spolupráci *„To, že fakt nebudou spolupracovat, nebudou chodit na konzultace, to že je budou mařit. Budeme třeba domluvený, že přijdou a ani nepřijdou a neomluví se, nebudu třeba dva měsíce vědět. Pokud tohle udělají třikrát, tak já můžu pak tu spolupráci ukončit.”*

#### **4.3.6. NEJČASTĚJŠÍ NESPLNĚNÉ PODMÍNKY**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb)*

V předchozí kapitole bylo pojednáno o podmínkách, které ovlivňují vstup jedince do služby. V závislosti na tom, jaké jsou podmínky vstupu do jednotlivých služeb, se setkávají pracovníci

s tím, jaké podmínky zájemci o službu nesplňují. Na noclehárně se nejčastěji stává, že osoby přijdou pod vlivem alkoholu, na azylových domech pro rodiny s dětmi jsou někdy rodiny odmítány, protože nemají děti ve své péči, na ÚP nespolutracují s osobami, které nejsou v evidenci. Obecně pracovnice nespolutracují s těmi, kdo by je mohli ohrozit a s těmi, kteří nechtějí spolutracovat.

Na základě těchto skutečností jsem se ptala jednotlivých respondentek, co dělají s jedinci, kteří podmínky jejich služeb nesplní a nejsou přijati. K této otázce se však vyjádřily jen pracovnice azylových domů a noclehárny, ostatní pracovnice se k této otázce nevyjádřily, protože jejich cílová skupina je tak široká, že k odmítnutí spolutrace dojde jen ve výjimečných případech.

*„Naší povinností není to, abychom jim zajišťovali někde nějaký nocleh. My jim třeba řekneme, tak jděte k Beránku, tam je to asi nejlacnější, nebo na Stadion. Ale to jsou většinou ti, co přijdou prvně,“* sdělila mi Jana. Ti, co nesplnění jejich podmínky přijetí (většinou přítomnost alkoholu), odkazují do levných hotelů ve městě.

V azylových domech nejčastěji odkazují jedince na ÚP nebo do jednotlivých poraden, kde jim pomohou zajistit dokumenty potřebné k nástupu. Další podmínkou, která nemusí být splněna, je věkové rozpětí, které ovlivňuje vstup do služby. Hana proto odůvodnila takto to, že mohou být ohroženy obě věkové hranice. *„Tak záleží, do jaký cílový skupiny patří, když to jsou zdravotně postižení, tak do domovů, když to jsou třeba mladiství, tak do nějakého domu na půl cesty.“*

#### **4.3.7. MÍSTNÍ, ČASOVÁ A KAPACITNÍ DOSTUPNOST**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb)*

##### **a) Místní dostupnost**

Jednotlivé služby a úřady jsou ve městě různě rozmístěny. V centru města se nachází Sociální poradna, Charitativní šatník, zázemí Člověka v tísní a OSVZ. Ostatní služby jsou rozmístěné po městě cca deset minut pěšky. Všichni respondenti se obecně shodli na tom, že místo jejich poskytování je ideální, ačkoliv různě rozmístěné. Sofie sídlící v radnici města mi řekla o místě poskytování *„ O tom jsem nepřemýšlela. Ale jsem si jistá, že tohle je dobrý místo, je to centrum a*

*lidi tady chodí.” Velmi podobně polohu hodnotí Adéla z OSVZ „Je to aspoň na tu orientaci jednoduchý, oni to znají tady to místo, že tady byly vždycky výplaty dávek x let. Takže oni to mají, tu adresu, s tím spojenou. Když se řekne sociálka, tak asi většina z nich míří sem, takže pro ně je to vyhovující, protože je tu dostupná potravinová pomoc, ty další poskytovatelé. Do Koldinky je to sice dál, ale zase si myslím, že je to dobrý místo. Byť se to vedení města až tolik nelíbí, že je to v centru, že se sem cílí ti klienti, že sem prostě dochází. Zase kdyby to bylo někde na periferii, tak by to bylo ještě složitější.”*

Ačkoliv například oba azylové domy sídlí od centra dál, pracovnice polohu hodnotí pozitivně. Eva k tomu řekla *„Je to hodně blízko toho náměstí. Nikdy neměli problém nás najít. Takže to je na dobrém místě.”* Hodně obdobně se vyjádřila i Hana z druhého azylového domu *„Myslím si, že dobrý. Klienti to tady mají blízko do nemocnice, na autobus, jsou tady v okolí i školy.”*

Eliška mi o tom jak klienti nahlíží na polohu, kde sídlí řekla *„Já jsem ještě neslyšela, že by jim to nějak vadilo.”* Když jsem se jí ptala na to, jestli poloha neovlivňuje například dobu, za kterou klienti přinesou jednotlivé dokumenty, sdělila mi. *„To je zase na těch jedincích, jo. Někomu řeknete a je tady za 10 minut a někdo to nosí 14 dní. To pak rozhodně není o tom, že by to bylo daleko. To už je zase pak na každém člověku, jaký on k tomu má přístup. My jediný, co můžeme, tak už jsme teď dospěli do fáze, že už si většinou všechno zařizujeme sami.”*

#### b) Časová dostupnost

Služby poskytované klientům jsou zajišťovány s rozdílnou časovou dotací. Pobytové sociální služby jsou klientům poskytovány vždy maximálně jeden kalendářní rok *„Takže maminky mohou být ve službě maximálně rok,”* sdělila Eva. Hana uvedla dobu spolupráce s klienty stejně *„Jeden rok, zpravidla. Máme to někdy, že se stává, že tu zůstávají i dýl.”* Ačkoli jsou pobytové služby omezené dobou, kterou je mohou klienti užívat, je v nich vždy možnost se vrátit zase zpět a doba po které to lze učinit není omezená *„No nemáme to nijak omezený. Většinou se nám někde stěhují, do nějakého bytu, a často se stává, že ty podmínky jsou tam vysoký, ta náročnost, že to prostě nezvládne, jak finančně, tak i s úklidem. A to omezení nějak není,”* řekla Hana. To, co však platí u sociálních služeb pobytových, neplatí u služeb zdravotnických, kde je to dáno diagnózami.

Všechna zařízení poskytující ambulantní služby, materiální a finanční pomoc a poradenství mají vždy pevně dáno, kdy mají čas pro uživatele služeb. Jana sdělila o době noclehárny „*Od 16:30 je nástup, nástup končí v 18:30 a opustit noclehárnu musí ráno do osmi hodin. Právě tady je výjimka, jedině v zimě nebo o svátcích, že paní ředitelka může stanovit, že ten čas se prodlouží nebo se nějak změní, že tady můžou být i část toho dne.*” Karolína, Natálie, Eliška a Adéla řekly, že jejich služby jsou zajišťovány téměř každý den, vždy se s klientem domluví. Lucie uvedla přesně dobu „*Takže v pondělí jsme tady teda od devíti do čtyř a v úterý od dvanácti do čtyř. Takhle to jsou teda otevírací hodiny.*” Šatník poskytuje materiální pomoc klientům každé úterý od 11 do 13 hodin. Všechny uvedené služby umožňují klientům, aby využívali službu tak dlouho „*Aby to mělo nějaký smysl,*” sdělila Adéla.

### c) Kapacitní dostupnost

Kapacity jednotlivých (především pobytových) zařízení na ORP jsou problémem, o kterém se často mluví vzhledem k uzavření Azylového domu na adrese Koldinova 276/II. Město rozhodlo o zrušení na základě toho, že služba není obsazovaná osobami z ORP, pro které je zařízení primárně určeno, NNO s tímto však nesouhlasí a mají obavy z toho, že nebudou mít slabé rodiny kam posílat.<sup>5</sup>(Komunitní plánování, 2018) Proto jsem se rozhodla zjistit, jak jednotlivé služby shledávají kapacitu, kterou poskytují klientům.

Pobytové služby vždy mají jasně daný počet lůžek, který pro klienty poskytují. Pobytové sociální služby zajišťují 79 lůžek pro dospělé klienty, oddělení psychiatrie 32. Pracovnice dvou azylových domů uvedly, že kapacity, které zařízení poskytují, jsou dostačující. Obě zařízení mají v současné době místa pro přijetí dalších klientů a zájemci mohou nastoupit téměř okamžitě, není žádná čekací doba. Hana mi k tomuto řekla „*My jsme nikdy čekací dobu neřešili, záleží to na klientovi. Někdy si sem podá žádost klient třeba i půl roku dopředu. Ví, že je sice umístěný na jiném azylovém domě nebo podnájmu, ale končí mu nájemní smlouva a ví, že mu třeba nebude prodloužená, takže si hledá jiné bydlení. Někdy ho třeba najde, je to takový různý.*”

---

<sup>5</sup>Potvrzuje pracovnice, „*Za dobu, co tady jsem, tak máme prázdný barák, ta služba není vůbec obsazená. Z toho, co tady jsou obsazeni, tak z Klatov je minimum, i z ORP, spíš tady jsou cizí*”

Eva, zastupující třetí azylový dům na ORP, se k dostatečnosti kapacity vyjádřila úplně opačně „*Nestačí. Máme každý rok spoustu neuspokojených žádostí.*” S nedostatečnou kapacitou souvisí i to, že zařízení nemá v současné době žádné volné místo a klienti čekají. „*V průměru je to asi půl až tři čtvrtě roku. On se ten průměr hodně zkreslí třeba pobytem nějaké maminky, která je tu třeba jenom měsíc. Ale když bych teda řekla, půl roku, tři čtvrtě roku je průměr, asi tak.*” Se stejným kapacitním problémem se podotýkají i pobytové zdravotnické služby v Klatovské nemocnici. Věra vyzdvihla nejen nedostatečnou kapacitu, ale i nedostatek personálu „*Určitě to nestačí, ale nemáme lékaře, což je největší problém, a sestry. Až budou zase lékaři a sestry, tak můžeme zase rozšířit.*” Na oddělení nedostatek lékařů podnítil snížení lůžek. Oddělení psychiatrie sice čelí kapacitním problémům, místo ale má.

Další kapacitní omezení je dáno noclehárně, která má k poskytování služeb určený konkrétní počet lůžek. Celkově se jedná o 11 lůžek, 2 pro ženy a 9 pro muže. Jana uvedla, že kapacita je většinou dostačující a v současné době mají místo. Zima však může způsobit opak. Dle našeho pozdějšího rozhovoru se s kapacitními problémy setkali na noclehárně již v září, kdy byl jeden dlouhodobý klient odmítnutý z důvodu naplnění kapacity.

Služby zajišťující poradenství a materiální a finanční pomoc nemívají dle respondentů problémy s tím, že by byla naplněná kapacita. Kapacity jsou stanovené dle úvazků pracovníků a čísla jsou vysoká. Proto jedinci při svém zájmu nemusí mít strach, že na ně nebude mít pracovník čas, nebo budou muset čekat. Adéla mi k tomuto řekla „*No, asi existuje nějaký vzorec na výpočet klientů na jednoho sociálního pracovníka asi 150, to se mi zdá jako hodně. Ale to se v tomhle množství těch poradenských pracovišť a těch různých organizací ještě nestalo, abychom řekli, že prostě nevyřídíme.*”

Sofie zajišťující materiální pomoc mi sdělila, že jejich služba není postavena na kapacitě zájemců, ale na dostupnosti materiálů. Jediné omezení se u nich týká množství lidí v prostorách výdeje, o kterém Sofie řekla „*No na začátku uděláme takový omezení, že ti první mohou jít dovnitř, a ta druhá skupina ještě počká, protože tady je málo místa.*” Když jsem se ptala Elišky, jestli mají nějakou kapacitu, kolika lidem lze poskytnout finanční pomoc, odpověděla mi „*Tak zatím nám nikdo nic takovýho neřekl, možná jsme se k těm číslům zatím nedostali.*”

S kapacitními problémy se podotýkají Karolína a Natálie. V jejich zařízení je daná kapacita na jednoho pracovníka při plném pracovním úvazku 20 lidí. Tato kapacita je vzhledem k poptávce malá a osoby musí čekat měsíc, někdy dva. Karolína uvedla ke kapacitám služby *„V případě toho terénu, abych byla úplně upřímná, tak já si myslím, že by se to ještě malinko mělo posílit.“* Velký zájem odůvodnila takto *„Protože tady fungujeme léta tak ta kvalita té služby je opravdu nadstandardní, takže není vůbec žádná nouze o ty klienty.“*

#### **4.3.8. DŮVODY NEVYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb, osobám bez přístřeší)*

Podmínky jednotlivých služeb mohou být často nastaveny tak, že zájemci nemohou určité služby využívat. Důvodů nevyužití však může být daleko více. O tom, proč klienti pravděpodobně služby nevyužívají, jsem hovořila s jednotlivými respondenty. Jana, Hana a Lenka se v této věci zmínily o tom, že někteří zájemci nedokážou dodržovat pravidla a naplnit stanovené podmínky. K podmínkám se vyjádřila i Eva, která poukázala na skutečnost, že azylový dům je pro klienty vysokoprahový. *„No já si hlavně myslím, že to nemají obsazený z toho důvodu, že tam přijali nějaký nový opatření, že musí hned, jak nastoupí zaplatit tu úhradu. A to prostě je opatření, samozřejmě pro ně asi v současný době nutný, protože jim tam asi nechávali spoustu dluhů, ale tyhle ty lidi, kteří potřebují pomoc azylového zařízení, tak převážná část, když se v té krizi ocitne, tak nemají finance. Takže oni si to mezi sebou řekli a ani tam nejdou žádat, protože ví, že nikdy nemůžou před nástupem složit takovou sumu.“*

Jana uvedla pravidla, která jsou u nich zásadní *„Tak nesmí přijít pod vlivem alkoholu, nesmí přijít pod vlivem omamných látek a taky by neměli mít žádnou infekční chorobu.“* Právě přítomnost alkoholu je nejčastější nesplněnou podmínkou. Hana doplnila, že kromě podmínek jsou i jiné skutečnosti *„Hm, často klienti nechtějí. Takže klienti, který k nám přijdou, mají často šanci se posunout dál, ale ten klient musí chtít se sebou něco dělat, často fakt nechtějí.“*

Lucie během našeho rozhovoru narazila na skutečnost, že někdy se informace o tom, že existuje více druhů pomoci, se nemusí dostat ke všem klientům *„Některý to neví, někdy si říkáme, že se to k některým lidem vůbec nedostane, hlavně co se týká materiální pomoci. Takže prostě jiný lidi to*



*čerpají opakovaně, několikrát. Trošku si troufnu říct, využívají to a ty co by to potřebovali, to neví. Tady to prostě vážne a at' se snažíme, jak se snažíme, tak se to občas nikam nedonese."* Lucčiny obavy se mohou slučovat s faktem, že polovina respondentů na pobytové službě, kde je již rozvinutá značná míra spolupráce s jednotlivými službami, uvedla, že služby ve městě nezná. (viz. kapitola 4.3.3. – Popis informovanosti klientů o sociálních službách)

Další věc, která může dle Lucie bránit užívání služeb je strach „*Lidi, který nepřijdou, tak je to proto, že se bojí, že tady budou muset něco řešit a nechce se jim to řešit.*” Lucie uvádí, že osoby bez přístřeší často nic neřeší, protože jim jejich stav vyhovuje. Adéla a Natálie však vyzdvihují to, že v nich převládá strach a obavy, Adéla promluvila především o strachu z úřadů. „*Pro některý může být problém ten úřad, že prostě má z těch institucí a úřadů obavy.*” Karolína, zastupující NNO, hovoří o strachu ze stigmatizace „*Jsou klienti, kteří se stydí, nebo je někdo vnímá poměrně hodně stigmatizovaně. Někomu se o tom nechce mluvit, někdo má vyloženě problém někomu říct, že má dluhy. Zároveň Klatovy jsou poměrně malý město a občas prostě lidi mají nějaký předsudky.*”

Eliška, která poskytuje finanční pomoc, při našem rozhovoru zmínila to, že osoby bez přístřeší sociální službu využívají v závislosti na tom, jaké je roční období. „*Každopádně, jak se udělá hezky, i ta příležitostní práce, ta sezónní práce a všechno nám to ovlivní. Protože oni buď to si najdou nějakou práci, a nebo zůstanou venku, už nás vlastně nepotřeboujou. Živí se sami, tak jak umí.*” Zima pak pro tuto cílovou skupinu znamená mnohá příkoří.

Eva, Věra, Sofie a Karolína se k důvodům, proč klienti jejich služby nevyužívají, nevyjádřily. Tento fakt je dán především tím, že tyto pracovnice zastupují služby, kde o klienty není nouze, spíše naopak. Když jsem se například ptala Věry, proč k nim jednotlivý zájemci nejdou, řekla mi „*Já jsem se spíš setkala, že jsem chtějí, teda.*”

Graf č. 12 : Chování zaměstnanců sociálních a návazných služeb očima osob bez přístřeší



Zdroj – Vlastní výzkum

Pracovnice uvedly to, proč se oni domnívají, že zájemci služby nevyužívají. Pohled samotných zájemců však může být úplně jiný. Z pozice nezávislého pozorovatele se často setkávám s tím, že osoby bez přístřeší by službu využily. To, co je však přesvědčí k nevyužití, je chování pracovníků, na které často upozorňovali v roce 2017 na Azylových domech v Koldinově ulici. Tento důvod mi podnítil k tomu, abych zjistila, jak obecně shledávají osoby v pobytové službě chování pracovníků dostupných služeb na ORP.

Dle zjištěných dat od respondentů, hodnotí většina z nich chování jako dobré, projevující se přátelským přístupem a vstřícností. Většina respondentů se k této otázce vyjádřila stroze, stejně jako Iveta „*Jsou dobrý*“, nebo Martina „*Jako já jsem spokojená*.“ Například Lída se na tuhle otázku při výčtu možného chování zmohlajen na odpověď „*Jo*“, dále ji to, ale podnítilo k tomu, aby mi sdělila, kdo jí zde v minulosti velmi vadil a musela se kvůli němu vystěhovat. Lukáš na tuto otázku odpověděl asi nejvíc široce „*Někteří pracovníci jsou hodně přátelští, někdy je to více formální*.“ Čtyři respondenti – Rudolf, Jan, Marian a Monika se k otázce chování pracovníků vyjádřili, tak že jim pracovníci sice pomohou, ale chovají se podezřívavě. Rudolf k tomuto

doplnil jeho pohled na chování pracovníků v konkrétní službě „*Jsou tady dobrý holky, i špatný, jako ty, co jsou tady teď jsou dobrý, v pořádku.*“ Žádný z oslovených respondentů neuvedl, že by se setkal s takovým chováním pracovníků, které by ho podnítilo k tomu, že už by službu nevyužil.

#### **4.3.9. SLUŽBY, KTERÉ CHYBÍ PŘI PRÁCI S KLIENTY**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb, osobám bez přístřeší)*

Již bylo popsáno to, co služby zajišťují, jak klienty posunují a co zájemci musí splnit. Následující část bude shrnovat to, co podle pracovníků chybí za služby na ORP.

Lucie se k této otázce vyjádřila „*Myslím si, že v tomhle jako nepostrádáme jako nic.*“ Dále k tomuto dodala „*To je těžký, já si myslím prostě, že možnosti jsou, když chtějí. Největší problém je to, že na to nejsou prostě motivovaný, a to je největší problém. Nemyslím si, že to až tak vážne v sociálních službách, které tady jsou dostatečně. Fakt když někdo přijde a chce, tak se mu dokáže zařídit téměř možná okamžitě spousta věcí. Když fakt chce a když na tom pracuje s náma, tak se nechá zařídit opravdu dost věcí i tady.*“

Sofie a Eliška se k této otázce nevyjádřily konkrétně, spíše uvedly náměty k tomu, co by se mělo zlepšit, dalších 8 pracovníků jasně uvedlo, co jim na ORP chybí. Adéla a Hana postrádají nízkoprahovou službu. Hana jasně řekla, že postrádá nízkoprahové zařízení „*Myslím si, že třeba v Plzni, to, co funguje ohledně K- ček, je to místnost i pro ty lidi bez přístřeší, kde se mohou setkávat, vysprchovat během dne, kdy potřebují. Stejně tak jim tam dávají nějakou polívku, což si myslím, že je dobrý, plus tam ještě funguje výměňej program, že to má třeba i návaznost. To tady prostě není.*“

Jana a Adéla upozornily na to, že velmi chybí i hygienické centrum. „*Protože spousta lidí zapáchá. A u toho by mohl být nějaký sklad prádla. Oni se třeba v létě vykoupají v řece, ale kdo jim pere prádlo? Oni ho vyhodí. Taky je to řešení na léto, ale na zimu? To řešení není. Protože v potoce se vykoupat nemůžou, i když prádlo na tý charitě dostanou. Takže k čemu pak šatník, když si oblečeš prádlo na špinavý tělo.*“ Adéla uvedla, že by hygienické centrum mohlo být v

podobě nízkoprahového zařízení „Potom mi tady chybí pro ty osoby bez přístřeší nějaká služba úplně bezprahová, s tím že by tam nebylo omezení alespoň teda na hygienu, na veřejné sprchy, kde by se teda netestovalo, jestli ten člověk má jedno nebo půl promile.”

Karolína a Natálie při rozhovoru upozornily na to, že by uvítaly rozšíření materiální pomoci v podobě nábytkové a potravinové banky „Co si myslím, že je tady třeba je i potravinová pomoc. Ted' jí tady třeba dlouhodobě poskytuje Charita, ale občas mám vlastně pochybnosti, jakým způsobem to vlastně funguje, takže ta potravinovka,” uvedla Natálie.

Lenka a Adéla upozornily i na problematiku sociálního bydlení. Lenka během rozhovoru uvedla „My tu nemáme dostatek těch sociálních bytů, ty sociální byty jsou dost finančně náročný, si myslím.” Adéla bydlení dále specifikovala „No já hlavně postrádám nějaké zařízení pro ty nízkopříjmové, skoro bez příjmové, hlavně pro ty lidi, kteří jsou už v seniorském věku. Měli by nárok na důchod, ale nemají nárok na výplatu, takže většinou ty lidi jsou na životním, když to dobře dopadne, většinou na existenčním minimu 2200 měsíčně a třeba bez bydlení, to je pak velký problém. Jsou relativně zdraví, takže nemají příspěvek na péči a do DpS je nevezmou, protože nemají příjmy. Takže pro tuhle cílovou skupinu je těžké, kam jít bydlet. Azylový dům my tady máme jenom do 64, takže když je potom starší ten člověk, tak nemá potom nárok někde být.”

Eva a Vendula uvedly, že postrádají služby, které primárně nejsou zaměřeny na osoby bez přístřeší, mohou však v podstatné míře pomoc řešit jejich situaci. Eva sdělila, že by pomohla „Určitě služba, které by se zaměřovala na drogy. A ještě jedna věc, chybí tady psycholog, který by byl potřeba v krizi. Kterýho bychom mohli využít v krizi, kdykoliv, protože tady samozřejmě je rodinná poradna, kde je psycholog, jsou tu soukromí psychologové, který zase nemůžou naše maminky využít, protože na to nemají finance, takže nám zbývá ten psycholog v rodinný poradně. Ale když se tady stane nějaká situace a je potřeba okamžitá pomoc, tak samozřejmě ta paní psychologka nemůže takhle reagovat, protože tam má spoustu klientů. To tady chybí.” Věra postrádá pobytové služby, hlavně však domovy se zvláštním režimem a domovy pro seniory, také postrádá psychologa.

Jelikož je můj výzkum zaměřený na osoby bez přístřeší, které se začaly aktivizovat, dosáhly do pobytové služby, ze které se předpokládá přesun do samostatného bydlení, ptala jsem se jich

obecně, co na ORP postrádají. Sedm respondentů se k této otázce nevyjádřilo, dalších sedm jasně odpovědělo, že jim chybí bydlení. Darina uvedla konkrétně sociální bydlení. Lukáš na mou otázku bez myšlení odpověděl „Byty, ten byt se dá fakt špatně sehnat.“ I Lída smutně dodala „No já bych chtěla, abychom měli svůj byt, tak jsem si dala žádost, je to dva roky.“ Hana při našem rozhovoru také uvedla „No hlavně se tady od sad potřebuju dostat, protože to nejde. Jsme tři na pokoji a já potřebuju klid. Prostě potřebuju do klidu,“ čímž upozornila na to, že jí chybí vlastní bydlení. Čtyři respondenti uvedli, že jim chybí i dostatek zaměstnání. Martina řekla, že dřív s tímto problémem neměla, dnes je však její pracovní schopnost snížena z důvodu nemoci. Jan vidí nedostatky i v zajištění dostupných potravin pro chudé „Určitě nějaká potravinová pomoc by se měla řešit.“

#### 4.3.10. NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb, osobám bez přístřeší)*

Předchozí kapitola popisovala služby, na jejichž absenci pracovníci při své práci narážejí. Nyní bude následovat shrnutí toho, co by se podle nich mělo při práci s osobami bez přístřeší zlepšit. Ve své podstatě se jedná o návrhy, které jsou lehčeji realizovatelné. Tyto návrhy lze shrnout do tří skupin.

Eva s Hanou se shodly, že by uvítaly provázanost služeb. „Já doufám, že se to změní,“ uvedla Hana. „Na strategickém plánování jsme se bavili, že by ta služba měla být průchodná. V podstatě klienti, když se dostanou sem k nám, pak výjimečně dostanou městský byt, pak nějaká ubytovna, ale nikam dál se neposouvají. Spousta z nich se tam nedostane. Uplyne jim smlouva, přesunou se na noclehárnu a pak po čase se sem zase vrátí.“ Takto popsala Hana problém, na který na základě toho, že služby nejsou průchodné, velmi často u klientů naráží.

Dalším velkým tématem je spolupráce ve městě, protože polovina respondentek uvedla, že by ocenila lepší spolupráci, jak mezi službami tak i městem. Dvě respondentky poukázaly na to, že pohled města i společnosti je velmi progresivní. Natálie uvedla, že NNO v rámci Klatovska nespolupracují „To je teda spíš takovej stesk, že mi přijde, že neziskovky, který tady jsou, ačkoliv jich tady moc není, že se prostě nepotkávají častěji. Třeba v rámci nějakých společných schůzek

*nesdílíme ty informace o těch společných službách.*” Karolína mi sdělila, že spolupráce mezi NNO a úřady může být někdy špatná i z toho důvodu, že pracovníci úřadů se nechovají tak, jak by očekávali. *„Myslím si jako, že co se týče klatovského úřadu práce, oddělení hmotné nouze, že z pohledu našich klientů jsou velmi přísní. Dost často teda odmítají nabrat ty žádosti, jak říkám, tam ty lidi se pak nechají odradit.*” Natálie dále upozornila na to, že spolupráce je někdy narušovaná osobními vztahy *„Klatovy jsou malý město, každý tady zná každého. Jsou tady nějaký osobní vazby, do kterých člověk prostě nevidí.*”

Spolupráce s městem je pro představitele sociálních služeb velmi podstatná, Adéla také upozornila na to, že hlavní představitelé města nejsou nakloněni tomu, aby se problematika osob bez přístřeší na daném území řešila. *„Hm, nevím, můj názor je, že si to vedení města moc nepřipouští, že tyhle osoby tady existují a že jich není málo. Prostě tím, jak si nepřipouští, že by tady tenhle problém byl, tak si myslí, že ty zařízení, co tady máme, jsou dostačující. V praxi je to tak, že nám ti lidé tady obývají squat, přesouvá je městská policie z nádraží a laviček, prostě kolují tady na městě z jedné strany na druhou.*” Stejnou věc vytkla městu i Sofie *„Já si myslím, že tady celkově chybí porozumění pro chudý lidi, vcelku. Že to patří taky do města, do toho okolí, že je třeba se ještě více starat.*”

Třetí věc, na kterou bylo poukázáno dvěma pracovníci, byly nedostatečné kapacity a podmínky služeb. Eliška se k pobytovým zařízením vyjádřila *„Možná jiný podmínky. Já teda nemůžu mluvit, jestli je to dobře nebo špatně, ale každopádně si myslím, že těch lidí na tý sociální ubytovně by mohlo být víc.*” Nedostatečné kapacity shledává při své práci i Věra *„Tak já si myslím, že je to rozšíření nějaký pomoci. Buď je to rozšíření nějaký kapacity, ať už je to noclehárna nebo azylový dům. Protože si myslím, že by to bylo lepší, kdyby se něco otevřelo nebo rozšířilo.*”

Pokud byly na tuto otázku tázány osoby bez přístřeší, dostala jsem jen osm odpovědí. V závislosti na tom, že respondenti postrádají bydlení, poukázal Lukáš na to, co by se mělo zlepšit. *„Měli by se zaměřit na ty slabší lidi, aby jim ty byty dali.*“ Dále také upozornil na to, že kvůli nízkému počtu volných bytů by bylo vhodné, aby byly delší pobyty na pobytových službách. Jan mi sdělil, že všude s nimi spolupracují na hledání bydlení, ale oni sami si ho najít nedokážou. Není dostupná Wifi síť, což by lidem usnadnilo hledání.

Dalších pět respondentů poukázalo na to, že pro ně by bylo dobré, kdyby se zlepšilo chování pracovníků ve službách. Toto číslo je překvapující, protože jen čtyři respondenti uvedli, že se k nim pracovníci chovají lhostejně. Rudolf řekl „*Musí bejt lidi upřímný.*“ To samé podotkla Hana, která uvedla, že by pracovníci měli být také více otevření pomoci chudým. Daniela poukázala i na diskriminaci vůči Romům, která se stále ještě ve službách projevuje. Monika a Hana upozornily na nedostatečnou informovanost lidí. Gábina řekla, co by se mělo zlepšit na AD „*aby se víc starali o ty maminky, aby to tady bylo lepší v tom, že by měli víc pomáhat. Když tady jste, aby za váma šli, jestli něco potřebujete, jestli vám něco neschází.*“

#### **4.3.11. NEJČASTĚJŠÍ SPOLUPRÁCE V RÁMCI KLATOVSKA**

*(Dotazy kladené pracovníkům sociálních a návazných služeb)*

Polovina respondentů upozornila na to, že v souvislosti s poskytováním služeb osobám bez přístřeší je podstatné zlepšit spolupráci mezi sebou a městem, které se podílí na realizaci. Když však byli tázáni na to, s kým nejčastěji spolupracují, vyjmenovávali množství služeb i úřadů se sídlem na Klatovsku.

Pouze Věra, Karolína a Hana uvedly navázanou spolupráci i mimo Klatovsko. Hana řekla, že spolupracují s Ulicí, což je terénní služba pro osoby závislé na návykových látkách. Věra uvedla, že klienty s psychickými diagnózami často odesílají do nejbližší psychiatrické nemocnice, jiné zařízení pro psychicky nemocné osoby není. „*V souvislosti s tou agresivitou spolupracujete třeba s Dobřanama.*“ Karolína mi sdělila „*Kam ještě dál odkazujeme, tak čas od času na takovou neziskovou organizaci Bakita, která právě má k dispozici nějaký nábytek nebo vybavení pro nastávající maminky, který nemají finanční prostředky, aby se zajistily, proto se pak já obracím na ně.*“

Celkově devět pracovníků z jedenácti řeklo, že spolupracuje se službami krizového bydlení (na ORP – noclehárna nebo azylové domy), tato čísla byla očekávaná, protože pro navrácení do běžného života, jsou tyto služby velmi podstatné. Devět pracovníků uvedlo také spolupráci s úřady, tuto věc uvedla i Karolína, zastupující NNO. Ta se vyjádřila k tomu, že spolupráce s úřady není úplně dle jejich představ. Respondenti také často poukazovali na spolupráci s Oblastní

charitou Klatovy, která je druhým největším poskytovatelem sociálních služeb, a Člověkem v tísní, nejvíce tradiční NNO. V menší míře se objevila spolupráce s Okresní správou sociálního zabezpečení, Probační a mediační službou a Diakonií ČCE.

Jediná Sofie zmínila spolupráci pouze se Sociální poradnou (služba OCHK). Je to dáno jednak tím, že pracovníci Sociální poradny úzce spolupracují s dobrovolníky zajišťujícími materiální pomoc a mají odborné znalosti ke sledované problematice, dobrovolníci nejsou k předávání rad proto kompetentní.

Tabulka č. 7: Instituce nejčastější spolupráce

Jméno	Nejčastější spolupráce
Jana	ÚP, AD
Eva	ÚP, OSPOD, OSSZ, AD, Člověk v tísní
Lenka	ÚP, AD, SNK
Lucie	Člověk v tísní, noclehárna
Věra	Krizové bydlení, OSVZ, PN Dobřany
Sofie	Sociální poradna
Karolína	PMS, OSVZ, AD, OCHK, NNO Bakita
Natálie	OSVZ, ÚP, PMS, OCHK, Diakonie, Člověk v tísní
Eliška	OSVZ, AD, Člověk v tísní, OCHK, Krizové bydlení
Adéla	Služby, ÚP, OSSZ, Krizové bydlení
Hana	OCHK, ÚP, DOMUS, Člověk v tísní, OSPOD, Ulice, SNK, AD

pozn. AD – azylový dům, PN – psychiatrická nemocnice, PMS – probační a mediační služba

Zdroj – Vlastní výzkum



## SHRNUTÍ

Dostupnost sociálních a návazných služeb je velmi podstatná oblast sociální politiky, která je předmětem řešení ve všech oblastech ČR. Hlavním cílem práce bylo zodpovědět na otázku, jaká je dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku a jak jsou osoby bez přístřeší v krizovém bydlení o těchto službách informovány. Za pomoci výzkumného šetření uskutečněného s 11 pracovníky služeb a 21 osobami bez přístřeší, bylo zjištěno, že dostupnost sociálních a návazných služeb na Klatovsku je zajištěna službami, které se zaměřují na poradenství, podporu, hledání zaměstnání a ubytování a aktivizaci lidí. Služby jsou snadno dostupné pro občany z Klatovska, kteří jsou do pobytových služeb a na noclehárnu přijímáni přednostně. Dostupnost je zajištěna i dobrým umístěním služeb v rámci ORP. Kapacity jsou v posledních dvou letech dostačující a služby jsou zajišťovány v dostupný čas v týdnu, pobytové služby a noclehárna i o víkendu.

Podmínky vstupu do jednotlivých služeb poradenství a materiální pomoci jsou pro zájemce dobře dostupné. Azylové domy jsou zájemcům poskytovány nejdéle na období jednoho roku. Na AD stejně tak na NpB je vstup do služby podmíněn finančním příjmem, zdravotním stavem potvrzeným od lékaře (zároveň není bezbariérový přístup) a věkem. S ohledem na věk, není na Klatovsku poskytována žádná pobytová služba (kromě zdravotnických) pro osoby bez přístřeší starší 64 let věku. Zároveň pro tyto osoby je velmi složité dostat se do pobytových služeb typu DpS.<sup>6</sup>

Z odpovědi na první výzkumnou otázku je patrné, že služby, které jsou zaměřené primárně na osoby bez přístřeší, přesněji AD a NpB, nejsou pro osoby snadno dostupné. Zájemci je mohou využít, jen pokud splňují stanovené podmínky. Ti, co nemají trvalé bydliště na Klatovsku, jsou navíc ještě omezeni počtem zájemců z ORP, kteří jsou vždy přijímáni přednostně. Terénní sociální práce není na Klatovsku dobře rozvinutá. Zároveň je špatná prostupnost sociálních služeb, protože některé služby zde vůbec neexistují.

---

<sup>6</sup> DpS – domovy pro seniory

O poskytovaných sociálních a návazných službách na Klatovsku jsou lidem zprostředkovány informace. Osoby bez přístřeší si většinu informací předají mezi sebou, nebo se o nich dozví na městě (OSVZ). Tato informace byla potvrzena i oslovenými pracovníci. Problémem však zůstává to, že osoby bez přístřeší nemají dostatek informací o sociálních a návazných službách a často neviděly ani propagační materiály, které služby poskytují. Ačkoliv je uvedený výsledek z šetření omezen na respondenty, kteří využívají pobytovou sociální službu, domnívám se, že by výsledky pravděpodobně generalizovaly, kdyby jako výběrový soubor byla použita např. skupina osob bez přístřeší nevyužívající žádné pomoci. Má osobní zkušenost, jako občana Klatov, potvrzuje výsledky šetření, protože jsem se s propagačními materiály setkala jen na OSVZ a v malé míře na ÚP. Ačkoliv respondentky uváděly, že propagační materiály dávají např. i k lékařům, tak jsem se s tím nikdy nesetkala. Na základě výzkumného šetření bylo zjištěno, že osoby bez přístřeší v azylovém bydlení nejsou dostatečně informovány o sociálních a návazných službách na Klatovsku.

Zjištěný výsledek potvrzují sami pracovníci sociálních služeb, protože nejsou spokojeni s tím, jak jsou informace o službách předávány. Postrádají jejich přehlednost a srozumitelnost. Proto jako jedna z priorit komunitního střednědobého plánu je „Zvýšení informovanosti o sociálních službách“ za pomoci zpřehlednění webových stránek měst a obcí, aktualizací Průvodce sociálními a návaznými službami na Klatovsku a informovaností lékařů. (Město Klatovy, 2016, s. 15 – 18)

## DISKUSE

Dle zjištěných informací je pro pracovníky zajišťující pomoc osobám bez přístřeší na Klatovsku podstatné, aby byla v oblasti služeb nastavena lepší spolupráce mezi službami, zajištěna jejich prostupnost a vládlo porozumění lidem v tíživé sociální situaci bez ohledu na to, jací jsou. Osoby bez přístřeší by uvítaly delší doby v pobytových službách, větší informovanost a pomoc a lepší přístup pracovníků služeb.

Tyto dvě vybrané skupiny se výrazně rozcházejí v konečném řešení dostupnosti sociálních a návazných služeb na Klatovsku. Pracovníci by požadovali na Klatovsku více služeb, které by poskytovaly různorodou pomoc poskytovanou ve všech stupních reintegračního procesu. Jednalo by se o služby zajišťující hygienu, nízkoprahové zařízení, ale i například pomoc s vybavením domácností. Pracovníci by také rozšířili možnost potravinové pomoci, navýšili kapacity pobytových služeb pro seniory a zajistili služby pro drogově závislé. Naproti tomu osoby na azylovém domě nepostrádají nic v nabídce služeb, ale chybí jim samostatné bydlení, které by bylo dostupné pro chudé lidi. Podle mého názoru je v tomto případě výsledek šetření ovlivněn výběrovým souborem osob v krizovém bydlení a zároveň odborníků na problematiku bezdomovectví. Výsledek je ovlivněn i lokalitou, protože bydlení je poměrně finančně náročné a zisk obecního bytu ovlivněn kvalitou sociálních sítí. Osoby bez přístřeší si proto velmi všímají toho, jak je těžké se z krizového bydlení dostat až k bydlení samostatnému. Domnívám se proto, že by stálo za uvážení zajímat se systémově více o koncept Housing First a rozšiřovat aplikaci modelu na osoby, kterým se nedaří překlenout některé fáze reintegračního procesu.

Předložená práce je však odkazem na dostupnost sociálních a návazných služeb v oblasti Klatovska. Myslím si proto, že by se měly pracovní skupiny v rámci komunitního plánování více zamyslet nad tím, jak je nastaveno ve městě krizové bydlení, jakých služeb je dostatek (např. poradny pro široké cílové skupiny), jak služby fungují a jaké služby naopak v reintegračním procesu chybí (např. nízkoprahové zařízení).

Dle dat z registru poskytovatelů sociálních služeb i výpovědí respondentů je patrné, že na Klatovsku není dobře rozvinutá terénní sociální práce, nízkoprahové zařízení úplně chybí a noclehárna je pro mnohé vysokoprahová. Je proto velmi podstatné sledovat podmínky, které musí splnit každý zájemce o službu noclehárny, protože právě noclehárna se na Klatovsku obvykle

stává prvním místem pomoci osobám bez přístřeší. Jednou z podmínek je nulová tolerance alkoholu. Domnívám se, že nulová tolerance alkoholu u osob, které jsou dlouhodobě závislé na alkoholu, může být pro závislé devastující. Podle mého názoru by se měla zvážit minimální tolerance např. půl promile, protože i taková výše, může být pro závislého člověka těžká dodržet. Současným nastavením podmínek noclehárny jsou osoby závislé na alkoholu, na rozdíl od drogově závislých, vyloučeni z možnosti noclehárnu využít a ve značné míře se tak stávají ohroženými na zdraví a to především v zimních měsících.

Další věcí, která by měla být řešena na noclehárně, jsou velká zavazadla osob, které využívají službu dlouhodobě. V dnešní době již nejsou osoby bez přístřeší identifikovatelné podle zápachu ani špinavého oblečení, protože mají možnost využít služeb a materiální pomoci. U většiny občanů k nim přetrvává dehonestující postoj z důvodu velkých tašek, které s sebou nosí. Velké tašky nezpůsobují jen dehonestaci, ale napomáhají identifikaci osoby bez domova a zároveň zabraňují jakémukoliv pohybu. Podle mého názoru by proto bylo vhodné, aby osoby, které využívají noclehárny dlouhodobě, mohly nechávat své tašky v zařízení. Vyvarovaly by se tak další exkluzi ze společnosti, která je již vyčlenila.

Velkým tématem na Klatovsku je systém sociálního bydlení. Sociální bydlení se pro velké množství lidí stává posledním krokem reintegračního procesu. Měla by být proto otevřena diskuse o tom, kde se nachází problémy v nastavení sociálního bydlení a jak lze zvýšit kompetence osob v tomto bydlení k samostatnosti. Domnívám se, že zásadním problémem je, že osoby, které získají sociální bydlení po zkušenosti v azylovém domě, se nedokážou okamžitě přizpůsobit tomu, že již nedostávají podporu kvalifikovaného pracovníka. Nikdo již nesleduje jejich činy a nekoriguje, co je normou. Nájemcům v sociálních bytech již není poskytována žádná pomoc a jsou odkázáni sami na sebe. Někteří si stále v mnohých otázkách nedokážou sami poradit, nechtějí se odkázat na žádnou pomoc zvenčí a s přibývajícími problémy tyto lidé mohou přijít i o byt. Někdy vystěhování a následnému dluhu vůči městu může předcházet to, že lidé ve svém bytě ubytují své známé, kteří sami o bydlení přišli. Ztráta bydlení tak pro mnohé znamená nejen přesun do předchozí reintegrační fáze, ale zároveň ztížené možnosti opětovného bydlení poskytovaného městem.

Podle mého názoru by proto bylo vhodné, aby v rámci sociálního bydlení existoval ambulantní sociální pracovník, za kterým by se mohli lidé kdykoliv vydat pro radu. Pracovník by se stal

významný spojovacím článkem mezi nájemníkem a poskytovatelem bydlení, prohluboval by u lidí samostatnost a poskytoval podporu. Výhodou tohoto opatření by bylo to, že práce s odborníkem by závisela na uvážení a vlastní iniciativě osob. Každý by tak mohl zvýšit pravděpodobnost, že se v sociálním bytě udrží a získá samostatné bydlení.

Zajištění činnosti ambulantního sociálního pracovníka v rámci sociálního bydlení bylo zvoleno jako priorita č. 4 v Realizačním plánu komunitního plánování, kterému předcházelo opatření vytvoření pozice terénního sociálního pracovníka. Opatření mělo být realizováno již v roce 2016 – 2017 registrací služby sociální rehabilitace organizací MěÚSS Klatovy. V současné době stále nedošlo ke zřízení místa, ani služby. (Město Klatovy, 2016)

## ZÁVĚR

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, jaká je dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku a jak jsou osoby bez přístřeší o těchto službách informovány. K tomuto tématu byly položeny dvě hlavní výzkumné otázky a stanoveny metody výzkumu. Cíl práce i hlavní výzkumné otázky byly zodpovězeny za pomoci rozhovorů s pracovníky sociálních a návazných služeb a zároveň osobami bez přístřeší v krizovém bydlení. Práce pojednává o oblasti obce s rozšířenou působností Klatovy – Klatovsko, která je druhým největším správním obvodem v Plzeňském kraji v příhraničí s Německem.

Počet osob bez přístřeší na Klatovsku není přesně určen, protože pro žádné sčítání nebyla stanovena jasná kritéria toho, kdo je osobou bez přístřeší. Město Klatovy proto nepovažuje problematiku osob bez přístřeší za zcela zásadní a za posledních šest let zrušilo dvě služby pro osoby v nouzi. Pro osoby bez přístřeší nyní existuje noclehárna, azylový dům a dům pro matky s dětmi v tísní. Služby cílené na osoby bez přístřeší suplují služby poradenství, které jsou určené pro širokou škálu cílových skupin. Ačkoliv je služeb ve městě málo, z výsledků provedeného šetření je patrné, že osoby bez přístřeší často ani o pomoci, která jim může být poskytována, neví.

Oproti očekávání, která byla stanovena v cílech práce, se podařilo najít i další skutečnosti, které jsou uvedeny v Diskusi a mohou sloužit jako podněty pro další směřování sociálních služeb v oblasti Klatovska. Obsah práce a popsaná zjištění mohou být podnětem pro Komunitní plánování sociálních služeb na Klatovsku a směřování jednotlivých zařízení, kterým budou předány výsledky výzkumu.

## LITERATURA

- BARTÁK, Miroslav. *Bezdomovectví v ČR: zdravotní stav bezdomovců a jeho determinanty*. Ústí nad Labem: Univerzita Jana Evangelisty Purkyně, 2011. ISBN 978-80-7414-441-7.
- Causes of Homelessness In: Overwiev. LEVINSON, David. *Encyclopedia of Homelessness: Volume I*. USA: Berkshire Publishing Group LLC., 2004, s. 50-57. ISBN 0-7619-2751-4.
- DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměněn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 9788026209829
- HRADECKÁ, Vlastimila a Ilja HRADECKÝ. *Bezdomovství - extrémní vyloučení*. Praha: Naděje, 1996. ISBN 80-902292-0-4.
- HRADECKÝ, Ilja. *Definice a typologie bezdomovství: [zpráva o realizaci aktivity č. 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR]*. Praha: Pro Sdružení azylových domů vydala Naděje, 2007. ISBN 978-80-86451-13-8.
- Keller, J., *Ztráta domova jako poslední stadium sociální exkluze* In: PRINZ, Petr, ed. *Bezdomovectví v kontextu kriminality: sborník z konference pořádané Charitou Olomouc u příležitosti 11. ročníku "Dnů o bezdomovectví" a v rámci oslav 20. výročí činnosti Charity Olomouc : [Olomouc, 14. listopadu 2012]*. Olomouc: Charita Olomouc, 2013. ISBN 978-80-905260-2-0.
- KELLER, Jan. *Až na dno blahobytu: ke společenským kořenům ekologické krize*. Brno: Hnutí Duha, 1993.
- LINDOVSKÁ, Eliška, ed. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016. ISBN 978-80-7464-852-6.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-549-0.
- MĚSTO KLATOVY. *Průvodce sociálními a doprovodnými službami na Klatovsku: Aktualizované vydání*. 2014.

- MĚSTSKÝ ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB KLATOVY. *Hodnocení činnosti za rok 2017: Azylový dům, Noclehárna, Sociální ubytovna*. Klatovy, 2017.
- NOVOSAD, Libor. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním: základy a předpoklady dobré poradenské praxe. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009, 269 s. ISBN 978-80-7367-509-7, s. 14
- PRUDKÝ, Libor a Michaela ŠMÍDOVÁ. *Kudy ke dnu: analýza charakteristik klientů Naděje, o.s., středisko Praha, Bolzanova*. Praha: Socioklub, 2010. Sešity pro sociální politiku. ISBN 978-80-86140-68-1.
- SCHWAZROVÁ, Gabriela. *Sociální práce s bezdomovci*. In: MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné také z: [http://toc.nkp.cz/NKC/201011/contents/nkc20102124969\\_1.pdf](http://toc.nkp.cz/NKC/201011/contents/nkc20102124969_1.pdf)
- Štěchová, M., *Bezdomovci a vybrané sociálně patologické jevy* In: PRINZ, Petr, ed. *Bezdomovectví v kontextu kriminality: sborník z konference pořádané Charitou Olomouc u příležitosti 11. ročníku "Dnů o bezdomovectví" a v rámci oslav 20. výročí činnosti Charity Olomouc : [Olomouc, 14. listopadu 2012]*. Olomouc: Charita Olomouc, 2013. ISBN 978-80-905260-2-0.
- TOMEŠ, Igor. *Sociální politika: teorie a mezinárodní zkušenost: výběr z přednášek přednesených na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy*. Praha: Sociopress, 1996. Sešity pro sociální politiku (Socioklub). ISBN 8090226000.
- TOMEŠ, I.: *Sociální politika, sociální služby a sociální práce*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4. Dostupné také z: [http://toc.nkp.cz/NKC/200711/contents/nkc20071763128\\_1.pdf](http://toc.nkp.cz/NKC/200711/contents/nkc20071763128_1.pdf)
- SIROVÁTKA, T.: *Politika pracovního trhu a sociální inkluze* in: KATRŇÁK, Tomáš. *Sociální inkluze*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. Sborník prací Fakulty sociálních studií brněnské univerzity. Sociální studia. ISBN 802103131X
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 3., rozš. A přeprac. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0696-5.



## **OSOBNÍ SDĚLENÍ:**

- S.M. jednatelka. Správy nemovitostí Klatovy, s.r.o. – 20.11.2017
- H.D. členka bytové komise města Klatovy – červenec 2017
- H.S. a P.Z. sociální pracovnice Člověk v tísní, pracoviště Klatovy – 15.11 2017
- R.U. pracovnice Diakonie ČCE, pracoviště Klatovy - 27.9.2018
- Směna D, MP Klatovy – 20.9.2018
- V.M. sociální pracovnice OSVZ Nýrsko – 7.7.2018
- K.A. členka Rady města Klatovy – 22.3.2018
- D.M. sociální pracovnice MěÚSS Klatovy – září 2018
- M.P. sociální pracovnice MÚ Klatovy – srpen 2018

## INTERNETOVÉ ZDROJE

- Aktéři sociálního bydlení na lokální úrovni. *Socialnibydeni.mpsv.cz* [online]. [cit. 2018-12-23]. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/akteri-sb-a-jejich-role>
- Analýza – srovnání nákladů na bydlení v azylových domech a v bytech systému sociálního bydlení. *Socialnibydeni.mpsv.cz* [online]. [cit. 2018-12-23]. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/novinky/130-analyza-srovnani-nakladu-na-bydleni-v-azylovych-domech-a-v-bytech-systemu-socialniho-bydleni>
- Azylové domy. *Klatovy.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: <http://www.klatovynet.cz/muss/azylovedomy.asp>
- CENTRUM PRO KOMUNITNÍ PRÁCI ZÁPADNÍ ČECHY. Komunitní plán sociálních služeb a služeb návazných na Klatovsku pro období 2014-2019. In: *Klatovy.cz* [online]. Plzeň, 2013 [cit. 2017-11-09]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/mukt/user/kplanovani/2014/kplan2014-2019.pdf>
- CENTRUM PRO KOMUNITNÍ PRÁCI ZÁPADNÍ ČECHY. Sociálně demografická analýza obcí správního území obce s rozšířenou působností Klatovy. In: *Klatovy.cz* [online]. 2013 [cit. 2017-11-08]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/mukt/user/kplanovani/2013/klatovy-sda.pdf>
- Česko stárne, průměrný věk se zvýšil o téměř šest let. *Novinky.cz* [online]. 2016 [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/domaci/398715-cesko-starne-prumerny-vek-se-zvysil-o-temer-sest-let.html>
- COPELAND, Joe. The city that solid homelessness. *Crosscut.com* [online]. 28.6.2017 [cit. 2018-01-23]. Dostupné z: <http://crosscut.com/2017/06/homelessness-housing-crisis-seattle-vienna-solution/>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. Výsledky sčítání bezdomovců. In: *Sčítání lidu, domů a bytů 2011* [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/11308/23212108/bezdomovci\\_podle\\_kraje\\_pobytu.pdf/9eed8f53-9b26-4dc2-a40d-512dec9d4cef?version=1.0](https://www.czso.cz/documents/11308/23212108/bezdomovci_podle_kraje_pobytu.pdf/9eed8f53-9b26-4dc2-a40d-512dec9d4cef?version=1.0)
- Databáze demografických údajů za obce ČR. *Czso.cz* [online]. [cit. 2018-02-22]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/databaze-demografickych-udaju-za-obce-cr>

- Delivering Support in Housing First. *Http://housingfirstguide.eu* [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: [http://housingfirstguide.eu/website/the\\_guide/unit-3-delivering-support-in-housing-first/](http://housingfirstguide.eu/website/the_guide/unit-3-delivering-support-in-housing-first/)
- Diakonie Západ. *Diakoniezapad.cz* [online]. [cit. 2018-10-04]. Dostupné z: <http://www.diakoniezapad.cz/sluzby-diakonie-zapad/>
- Dům na půl cesty. *Kvetnazahrada.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-08-14]. Dostupné z: <http://www.kvetnazahrada.cz/dum-na-pul-cesty/>
- Dům na půl cesty. *Musskt.cz* [online]. [cit. 2018-11-07]. Dostupné z: <https://www.musskt.cz/muss/dumcesta.asp>
- European Observatory on Homelessness. *Feantsaresearch.org* [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: <http://www.feantsaresearch.org/en/about/what-is-the-european-observatory-on-homelessness>
- Hledejte v Digitálním repozitáři UK. *Dspace.cuni.cz* [online]. [cit. 2018-05-16]. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/>
- HRADECKÝ, Ilja. Profily bezdomovství. In: *Nadeje.cz* [online]. Praha, 2005 [cit. 2017-10-27]. Dostupné z: <https://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/pslvakj05cz.pdf>
- Housing First – Bydlení především. *Socialnibydeni.org* [online]. [cit. 2018-12-22]. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/faq/housing-first-bydleni-predevsim>
- HousingFirst. *Homelesshub.ca* [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: <http://homelesshub.ca/solutions/housing-accommodation-and-supports/housing-first>
- Housingfirst. *Socialnibydeni.org* [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://hf.socialnibydeni.org/z%C3%A1kladn%C3%AD-principy>
- Jaké jsou nejčastější nemoci na světě? Trápí většinu populace. In: *Globe24.cz* [online]. [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <https://globe24.cz/revue/31380-jake-jsou-nejcastejsi-nemoci-na-svete-trapi-vetsinu-populace>
- Kvalifikační práce. *Knihovna.jinonice.cuni.cz* [online]. Praha, 2018 [cit. 2018-05-16]. Dostupné z: <https://knihovna.jinonice.cuni.cz/kvalifikacni-prace>
- KLATOVSKÁ NEMOCNICE, A.S. Výroční zpráva 2016. In: *Nemkt.cz* [online]. Klatovy, 2017 [cit. 2017-11-09]. Dostupné z: <http://www.nemkt.cz/datab/2017134412-vyrocnizprava-2016-web.pdf>

- KLATOVSKÁ NEMOCNICE, A.S. Výroční zpráva 2011. In: *Nemkt.cz* [online]. Klatovy, 2017 [cit. 2017-11-09]. Dostupné z: <http://www.nemkt.cz/datab/2013094328-10.-vyrocni-zprava-2011.pdf>
- Klatovy. *Uur.cz* [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <https://www.uur.cz/default.asp?ID=3551>
- KPMG ČESKÁ REPUBLIKA S.R.O. Strategický plán rozvoje města Klatov 2017 –2025: s výhledem do roku 2030. In: *Klatovy.cz*/ [online]. 2017 [cit. 2017-11-09]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/mukt/user/ruzne/strategie-rozvoje-mesta-klatovy-2017-2025.pdf>
- *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do roku 2020* [online]. In: Vláda ČR. Praha, 2013, s. 63 [cit. 2017-06-28]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Koncepce-prevence-a-reseni-problematiky-bezdomovectvi-v-CR-do-roku-2020.pdf>
- Krajská správa ČSÚ v Plzni. *Czso.cz* [online]. [cit. 2018-02-22]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xp>
- LUX, Martin, Martina MIKESZOVÁ a Petr SUNEKA. Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením - mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR. In: *Disparity.cz*[online]. Praha, 2010 [cit. 2017-10-06]. Dostupné z: [http://www.disparity.cz/data/usr\\_048\\_default/nastroje\\_vyloucení.pdf](http://www.disparity.cz/data/usr_048_default/nastroje_vyloucení.pdf)
- Měsíční statistiky nezaměstnanosti na okrese Klatovy. *Portal.mpsv.cz: upcr* [online]. [cit. 2018-10-04]. Dostupné z: [https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/plk/kop/klatovy/statistiky/stat\\_mesic](https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/plk/kop/klatovy/statistiky/stat_mesic)
- MĚSTSKÝ ÚŘAD KLATOVY, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Realizační plán na rok 2016: Komunitní střednědobý plán rozvoje sociálních služeb a služeb návazných. In: *Klatovy.cz* [online]. 2014 [cit. 2019-02-18]. Dostupné z: [https://www.klatovy.cz/mukt/user/kplanovani/2016/realizacni\\_plan2014-2019.pdf](https://www.klatovy.cz/mukt/user/kplanovani/2016/realizacni_plan2014-2019.pdf)
- Městský ústav sociální služeb Klatovy. *Klatovynet.cz* [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.klatovynet.cz/muss/default.asp>
- MPSV. Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009 - 2012. In: *Mpsv.cz* [online]. 6.2.2013 [cit. 2018-11-12]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority\\_rozvoje\\_soc\\_sluzeb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf)
- MPSV. Vyhodnocení průzkumu řešení bezdomovectví v obcích s rozšířenou působností. In: *Mpsv.cz* [online]. 2015 [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/24488/Vyhodnoceni\\_pruzkumu\\_reseni\\_bezdomovectvi\\_v\\_obcich\\_s\\_rozsirenou\\_pusobnosti.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/24488/Vyhodnoceni_pruzkumu_reseni_bezdomovectvi_v_obcich_s_rozsirenou_pusobnosti.pdf)

- Návrh opatření obecné povahy: Vyhlášení oblastí se zvýšeným výskytem sociálně nežádoucích jevů ve městě Janovice nad Úhlavou. *Www.klatovy.cz* [online]. [cit. 2018-08-30] Dostupné z: <https://www.klatovy.cz/mukt/fr.asp?tab=mukt&id=11374&burl=&pt=UV>
- Nejobávanější a nejčastější nemoc? V Česku jí trpí 300 tisíc lidí. *EuroZpravy.cz* [online]. 2013 [cit. 2019-04-01]. Dostupné z: <http://domaci.eurozpravy.cz/zdravotnictvi/68546-nejobavanejsi-a-nejcastejsi-nemoc-v-cesku-ji-trpi-300-tisic-lidi/>
- Noc venku 2016. *Armadaspasy.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-10-27]. Dostupné z: <http://armadaspasy.cz/noc-venku-2016/>
- Noclehárna pro bezdomovce. *Klatovy.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/muss/nocleharna.asp>
- OBLASTNÍ CHARITA KLATOVY. Výroční zpráva 2016: Život v charitě 2016. In: *Charitakt.cz* [online]. Klatovy, 2016 [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <http://www.charitakt.cz/res/archive/009/001150.pdf?seek=1496745671>
- OBLASTNÍ CHARITA KLATOVY. Výroční zpráva 2017. In: *Charitakt.cz* [online]. Klatovy, 2017 [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <http://www.charitakt.cz/res/archive/010/001313.pdf?seek=1530272125>
- Obyvatelstvo Plzeňského kraje. *Czso.cz* [online]. [cit. 2018-02-22]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo-plzenskeho-kraje-2015>
- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (OSVZ). *Klatovy.cz* [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/mukt/fr.asp?tab=mukt&id=138&burl=&pt=ST>
- nás. *Clovekvtisni.cz* [online]. [cit. 2018-01-29]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/kdo-jsme/o-nas>
- OECD. New OECD Affordable Housing Database: Homelessness and housing exclusion. In: *Oecd.org* [online]. 2016 [cit. 2018-01-21]. Dostupné z: <https://www.oecd.org/els/family/HC3-1-Homeless-population.pdf>
- PLEACE, Nicholas. Evropská příručka Bydlení především. In: *Socialnibydleni.org* [online]. 2017 [cit. 2018-12-22]. Dostupné z: [https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/10/hfguide\\_cz\\_171006\\_orez.pdf](https://socialnibydleni.org/wp-content/uploads/2018/10/hfguide_cz_171006_orez.pdf)
- PLZEŇSKÝ KRAJ. Analýza dostupnosti a potřeby sociálních služeb v Plzeňském kraji. In: *Plzensky-kraj.cz/* [online]. 6.4.2018 [cit. 2018-11-12]. Dostupné z: <http://www.plzensky-kraj.cz/cs/clanek/analyza-dostupnosti-a-potrebnosti-socialnich-sluzeb-v-plzenskem-kraji>
- Pomoc v hmotné nouzi. *Mpsv.cz* [online]. [cit. 2017-10-06]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5>

- Poradna pro občany v nesnázích. *Diakoniezapad.cz* [online]. [cit. 2018-10-04]. Dostupné z: <http://www.diakoniezapad.cz/sluzby-diakonie-zapad/poradna-pro-obcany-v-nesnazich/>
- Praktický lékař pro dospělé - Klatovy. *Navstevalekare.cz* [online]. [cit. 2018-03-09]. Dostupné z: <https://www.navstevalekare.cz/lekari/prakticky-lekar-pro-dospelse51001/plzensky-kraj-k308/klatovy-o543.html?page=2>
- Prostupné bydlení. *Socialnibydleni.mpsv.cz* [online]. [cit. 2018-12-22]. Dostupné z: <http://www.socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb/prostupne-bydleni>
- Prognóza vývoje obyvatelstva Plzeňského kraje. *Plzensky-kraj.cz* [online]. Plzeň, 2012 [cit. 2017-11-08]. Dostupné z: <http://www.plzensky-kraj.cz/cs/clanek/prognoza-vyvoje-obyvatelstva-plzenskeho-kraje>
- Rapid Re-Housing Brno. *Socialnibydleni.org* [online]. [cit. 2018-11-06]. Dostupné z: <https://hf.socialnibydleni.org/rapid-re-housing-brno>
- Registr poskytovatelů sociálních služeb. *Iregistr.mpsv.cz* [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1510306060016\\_16](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1510306060016_16)
- Sčítání lidu, domů a bytů 2011: Výsledky sčítání bezdomovců [online]. [cit. 2018-08-18]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/documents/11308/23212108/bezdomovci\\_tabulky.pdf/d9dbdbf8-8ce4-435c-a32a-acd8b65b3cc5?version=1.0](https://www.czso.cz/documents/11308/23212108/bezdomovci_tabulky.pdf/d9dbdbf8-8ce4-435c-a32a-acd8b65b3cc5?version=1.0)
- Služby a zařízení. *Charitakt.cz* [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.charitakt.cz/vyhledavani-v-adresari/?tab=service&show=organizace#directory>
- Správní obvody. *Czso.cz* [online]. 2011 [cit. 2017-11-09]. Dostupné z: [https://www.czso.cz/csu/xp/spravni\\_obvody](https://www.czso.cz/csu/xp/spravni_obvody)
- Sociální kurátor je prostředník sociální pomoci, říká místostarosta. *Parlamentnilisty.cz* [online]. 23.3.2013 [cit. 2018-03-12]. Dostupné z: <https://www.parlamentnilisty.cz/arena/monitor/Socialni-kurator-je-prostrednik-socialni-pomoci-rika-mistostarosta-266619>
- Sociální ubytovna. *Klatovy.cz* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/muss/socialniubytovna.asp>
- Statistiky nezaměstnanosti. *Portal.mpsv.cz: sz* [online]. [cit. 2018-10-04]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/sz/stat/nz/mes>

- Strategie soc. inkluze bezdomovců v ČR. *Azylovedomy.cz* [online]. 2019 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: <http://www.azylovedomy.cz/projekty/strategie-soc-inkluze-bezdomovcu-v-%C4%8CR/>
- Střední školy. *Atlasskolstvi.cz* [online]. [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <http://www.atlasskolstvi.cz/stredni-skoly>
- Strategie sociálního začleňování 2014 - 2020. In: *Mpsv.cz* [online]. Praha, 2014, s. 78 [cit. 2017-06-29]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie\\_soc\\_zaclenovani\\_2014-20.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf)
- ŠUPKOVÁ, Danuše. *Péče o bezdomovce v ČR* [online]. Praha: Sdružení azylových domů, 2007 [cit. 2019-04-30]. ISBN 987-80-247-2245-0. Dostupné z: <http://www.nadeje.cz/img-content/files/docs/odborne/2007zpb.pdf>
- TEIXEIRA, Ligia. Why We Need to Changeth Ezay We Talk about Homelessness. *European Journal of Homelessness* [online]. [cit. 2018-12-12]. Dostupné z: <http://www.feantsaresearch.org/download/think-piece-22620909610792112642.pdf>
- Věková struktura obyvatel - pětileté věkové skupiny. *Czso.cz* [online]. [cit. 2018-02-22]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=DEMD003&z=T&f=TABULKA&katalog=30845&str=v1531&c=v3~2\\_RP2016MP12DP31&u=v1531\\_VUZEMI\\_101\\_40363](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=DEMD003&z=T&f=TABULKA&katalog=30845&str=v1531&c=v3~2_RP2016MP12DP31&u=v1531_VUZEMI_101_40363)
- VLASTIVĚDNÉ MUZEUM DR. HOSTAŠE V KLATOVECH. Historie a památky Klatov - stručný přehled. In: *Klatovy.cz* [online]. [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <http://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=2426&burl=&pt=HS>
- Vytvoření systému prostupného bydlení. *Socialni-zaclenovani.cz* [online]. [cit. 2018-12-22]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/vytvoreni-systemu-prostupneho-bydleni>
- What is FEANTSA. *Feantsa.org* [online]. Brusel, 2018 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <http://www.feantsa.org/en/about-us/what-is-feantsa>
- Základní informace o sociálním bydlení. *Socialnibydleni.mpsv.cz* [online]. [cit. 2018-12-23]. Dostupné z: <http://socialnibydleni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb>
- Západočeská univerzita v Plzni. *Zcu.cz* [online]. Plzeň, 2017 [cit. 2017-11-10]. Dostupné z: <https://www.zcu.cz/>

## SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ, GRAFŮ A PŘÍLOH

**Tabulka č. 1:** Počet obcí v ORP Klatovy dle počtu obyvatel k 1.1.2016

**Tabulka č. 2:** Rozložení věkových skupin v ORP Klatovy v letech 2012 – 2016

**Tabulka č. 3:** Přehled poskytovatelů sociálních služeb ORP Klatovy

**Tabulka č. 4:** Primární cíle služby a identické služby na Klatovsku

**Tabulka č. 5:** Znalost a využívání služeb osobami bez přístřeší

**Tabulka č. 6:** Podmínky vstupu do služby

**Tabulka č. 7:** Instituce nejčastější spolupráce

---

**Obrázek č. 1:** Mapa Plzeňského kraje – správní obvody

**Obrázek č. 2:** Správní obvod Klatovsko

---

**Graf č. 1:** Zastoupení žen dle věkových kategorií v okrese Klatovy k 31.12.2016

**Graf č. 2:** Zastoupení mužů dle věkových kategorií v okrese Klatovy k 31.12.2016

**Graf č. 3:** Vývoj počtu uchazečů o zaměstnání a volných míst v roce 2018

**Graf č. 4:** Vývoj nezaměstnanosti mužů a žen v roce 2018

**Graf č. 5:** Nezaměstnanost na okrese Klatovy v roce 2018

**Graf č. 6:** Struktura uchazečů k 31.12.2018 dle věkových skupin

**Graf č. 7:** Struktura uchazečů k 31.12.2018 dle délky nezaměstnanosti

**Graf č. 8:** Profesní složení respondentů – expertů

**Graf č. 9:** Místo získávání informace osob bez přístřeší očima pracovníků

**Graf č. 10:** Místo získávání informace očima osob bez přístřeší

**Graf č. 11:** Informovanost o sociálních a návazných službách očima osob bez přístřeší

**Graf č. 12 :** Chování zaměstnanců sociálních a návazných služeb očima osob bez přístřeší

---



**Příloha 1** – Seznam poskytovaných služeb, Městský ústav sociálních služeb Klatovy

**Příloha 2** – Seznam poskytovaných služeb, Oblastní charita Klatovy

**Příloha 3** – Přehled oddělení Klatovské nemocnice

**Příloha 4** – Opora dotazování pro rozhovor s pracovníkem sociálních a návazných služeb

**Příloha 5** – Opora dotazování pro rozhovor s osobami bez přístřeší

**Příloha 6** – Informovaný souhlas

**Příloha 7** – Výsledky – osoby bez přístřeší

**Příloha 8** – Výsledky – pracovníci sociálních a návazných služeb

## **Příloha 1**

### **Seznam poskytovaných služeb**

#### **Městský ústav sociálních služeb Klatovy**

<b>Poskytovaná služba</b>	<b>Adresa</b>	<b>Vedoucí služby</b>
<b>Domov pro seniory v Klatovech</b>	Podhůrecká 815/III, Klatovy	Bc. Olga Stahlová
<b>Domov pro seniory v Újezdci</b>	Újezdec 1, Klatovy	Ing. Romana Jarolínová
<b>Domov pro osoby se zdravotním postižením v Újezdci</b>	Újezdec 14, Klatovy	Ing. Romana Jarolínová
<b>Centrum denních služeb v Klatovech</b>	Podhůrecká 815/III, Klatovy	Bc. Olga Stahlová
<b>Pečovatelská služba</b>	Balbínova 59/I, Klatovy	Štěpánka Nováčková
<b>Sociální ubytovna</b>	Koldinova 276/II, Klatovy	Bc. Marie Dzurová
<b>Noclehárna</b>	Koldinova 276/II, Klatovy	Bc. Marie Dzurová
<b>Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy</b>	Balbínova 59/I, Klatovy	Mgr. Svatava Vítková
<b>Klub seniorů</b>	Plánická 208/I, Klatovy	Ing. Jana Hůlová
<b>Domácí ošetrovatelská péče</b>	Balbínova 59/I, Klatovy	Ing. Lucie Tomanová

*Zdroj: Městský ústav sociálních služeb Klatovy, 2017*

## Příloha 2

### Seznam poskytovaných služeb

#### Oblastní charita Klatovy

<b>Poskytovaná služba</b>	<b>Adresa</b>	<b>Vedoucí služby</b>
<b>Charitní pečovatelská služba</b>	Václavská 122, Klatovy	Bc. Vendula Edlová
<b>Domov pokojného stáří Naší Paní</b>	Václavská 122, Klatovy	Lenka Bauerová
<b>Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísní OCH Klatovy</b>	Měchurova 317, Klatovy	Martina Blažková, DiS.
<b>Nízkoprahový klub pro děti a mládež Budík</b>	Gorkého 40, Klatovy	Bc. Roman Gruber
<b>Nízkoprahový klub pro děti a mládež Chapadlo</b>	Divadelní 148, Klatovy	Bc. Roman Gruber
<b>Osobní asistence OCH Klatovy</b>	Náměstí Míru 63, Klatovy	Bc. Hana Rašková
<b>Sociální poradna OCH Klatovy</b>	Náměstí Míru 63, Klatovy	Hana Rážová, DiS.
<b>Charitní ošetřovatelská služba OCH Klatovy</b>	Václavská 12, Klatovy	Šárka Ráthová, DiS.

*Zdroj: Oblastní charita Klatovy – služby a zařízení, 2017*

### Příloha 3

#### Přehled oddělení Klatovské nemocnice

Oddělení	Primář	Počet lůžek
Chirurgie	MUDr. Zdeněk Bytel	44
Gynekologie – porodnictví	MUDr. Bohumil Kuneš	14 + 12
Oční	MUDr. Markéta Löffelmanová	(chirurgie, dětské)
Ortopedie	MUDr. Martin Švagr	21
ORL, chirurgie hlavy a krku	MUDr. Jiří Kocum	(chirurgie, dětské)
Operační sály a sterilizace	MUDr. Vladimír Vališ	--
Interní	MUDr. Libor Maxa	46
Dětské	doc. MUDr. Štěpán Kutílek, CSc.	32
Neurologické	MUDr. Štěpán Svoboda	24
Rehabilitační	MUDr. Helena Kantnerová	--
TRN – Plicní	MUDr. František Uldrych	(Interní)
Následné péče a sociální lůžka	MUDr. Richard Hlavsa	26
Psychiatrické	MUDr. Jiří Navrátil	12??
Dialyzační jednotka	MUDr. Martin Maxa	13
Anesteziologicko – resuscitační (ARO)	MUDr. Miriam Gredová	(JIP)
Multioborová JIP	MUDr. Radek Pelnář	11
Následná intenzivní péče (NIOP), dlouhodobá intenzivní ošetřovatelská péče (DIOP)	MUDr. Roman Krátký	10
Radiodiagnostické	MUDr. Marcela Podolcová	--
Nukleární medicíny	MUDr. Vladimíra Baarová	--

*Zdroj: Klatovská nemocnice, 2018*

## Příloha 4

### Opora dotazování pro rozhovor s pracovníkem sociálních a návazných služeb

#### a) Charakteristika pracovníka:

- Na jakém pracovišti pracujete?
- Na jaké pozici zde pracujete?  
Jak dlouho pracujete s cílovou skupinou osob bez přístřeší?
- Máte pocit, že práce s cílovou skupinou má smysl?

#### b) Kontakt s cílovou skupinou:

- Kolik máte ve službě klientů za 1 den/ měsíc/rok?
  - o Ovlivňuje počet klientů roční období?
- Jak často se setkáváte v práci s osobami bez přístřeší?
- Jaké procento zhruba tyto osoby představují?
- Jak si myslíte, že se klienti o vašich službách nejčastěji dovídají?
- Máte propagační materiály, které by se mohly dostat i k této cílové skupině? Kde je lze najít?

#### c) Podmínky pro službu – prahy:

- Co můžete pomoc klientovi v jeho nepříznivé sociální situaci primárně zajistit?
  - o Spolupracujete s ním na zajišťování ještě jiných věcí, jakých?
  - o Jsou ve městě další služby, které se cílí na ty samé potřeby?
- Co si myslíte, že může vaše služba naučit klienta, jak ho to posune?
- Jak dlouho mohou klienti využívat vaše služby?
- Mohou služby využívat opakovaně po sobě, po jaké době?
- Co potřebují k tomu, aby mohly využít vaší služby/ podmínky?
  - o Jak je to ohledně pohlaví, věku a zdravotního stavu?
  - o Musí mít klient finanční příjem?
  - o Ovlivňuje přijetí klienta, jestli je z ORP Klatovy nebo spádových obcí Klatov?
- Jaké podmínky nejčastěji klienti nesplňují?

- Kam klienty odkazujete, pokud nejsou splněny podmínky vstupu do služby?

d) Dostupnost služby:

- Jaká je kapacita služby?
  - o Je vzhledem k poptávce po službě vaše kapacita adekvátní?
- Jaká je průměrná čekací doba na službu?
- Máte v současné době místo?
- Kdy jsou vaše služby klientům poskytovány, v jaký čas?
- Myslíte si, že poloha vaší budovy je dobře dostupná pro klienty?
  - o Myslíte si, že poloha ovlivní počet klientů, jak?
- Zamýšleli jste se nad tím, proč klienti vaši službu nevyužívají? Co to způsobuje?
- S jakými institucemi nejčastěji pracujete v souvislosti s klienty?
- Kam klienty po využití vaší služby nejčastěji odkazujete? Na jaké služby?
- Jaké sociální a návazné služby postrádáte při práci s klienty?
- Co by se mělo na Klatovsku zlepšit, aby se lidem bez přístřeší lépe žilo?
- Chcete něco dalšího doplnit?

## Příloha 5

### Opora pro rozhovor s osobami bez přístřeší

Jste: žena/ muž?

- 1) Víte, že jsou na Klatovsku sociální a návazné služby?
- 2) Máte o nich dostatek informací?
- 3) Chodí ve městě někdo, kdo informuje lidi o tom, že existují sociální a další služby, které mohou pomoc zlepšit jejich těžkou situaci? Pokud chodí, kdo to je?
- 4) Kdo vám řekl o možnosti využití sociální služby (pracovnice OSPOD, úřadu, kamarádi atd.)?
- 5) Kdy jste se o tom dověděl/a?
- 6) Víte, že sociální služby mají propagační materiály – brožury, články v novinách, webové stránky? Viděl jste někdy něco takového? Co konkrétně to bylo?
- 7) Jak se k vám chovají zaměstnanci služeb? (přátelští, formální, slušní, chovají se s podezřením/ lhostejně, ale poradí mi, opovrhují mnou, příště už bych za nimi nešel)?
- 8) Za kým byste šel/a, kdybyste potřeboval/a informace o sociálních a návazných službách na Klatovsku? (Obrátím se na kamaráda v podobné situaci, obrátím se na rodinu, přátele, získám informace z internetu, novin, zeptám se na úřadě?
- 9) Jaké služby, co vám ve městě chybí, aby se vám lépe žilo?
- 10) Co by se mělo zlepšit na službách ve městě nebo chování pracovníků?
- 11) Nyní prosím řekněte, jestli tyto služby znáte nebo neznáte. Poté jestli jste je někdy využil nebo nikdy nevyužil.

Název služby/ organizace	Znám službu	Neznám službu	Využil jsem ji	Nevyužil jsem ji
Azylový dům, sociální ubytovna				
Noclehárna				
Sociální poradna				
Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi				
Potravinová pomoc				

Charitativní šatník				
Sociální kurátor (pracovníci města)				
Člověk v tísni				
Diakonie ČCE				
Nemocnice – oddělení psychiatrie				



## **Příloha 6**

### **Informovaný souhlas**

#### Informovaný souhlas

Souhlasím s podmínkami, cílem výzkumu Petry Makrlíkové, který je součástí diplomové práce "Dostupnost sociálních a návazných služeb pro osoby bez přístřeší na Klatovsku" na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy. Rozumím jim a souhlasím s účastí na tomto výzkumu.

Jsem si vědom/a toho, že mohu od účasti na výzkumu kdykoliv odstoupit. Moje účast na výzkumu je dobrovolná.

Souhlasím s nahráváním mého rozhovoru na diktafon a s přepisem a analýzou výsledného zvukového záznamu. Rozumím tomu, že pokud se v průběhu rozhovoru objeví pro mne obtížná témata, mohu odmítnout odpovědět na jakoukoliv otázku a rozhovor kdykoliv ukončit.

V.....

DATUM.....

PODPIS.....

## Příloha 7

### Výsledky – osoby bez přístřeší

**Tabulka A – Informovanost uživatelů AD o sociálních a návazných službách**

Jméno	Znalost služeb		Dostatečná informovanost		Terénní pracovník		
	Ano	Ne	Ano	Ne	Ano	Ne	Nevím
Iveta		X		X		X	
Lukáš	X		X			X	
Jiřina	X		X				X
Marie		X		X		X	
Jiří		X		X		X	
Lída	X		X			X	
Karel		X		X		X	
Rudolf	X			X		X	
Gábina	X			X		X	
Monika		X		X		X	
Hana		X		X	X		
Martina	X			X		X	
Jan		X		X		X	
Maruška	X			X			
Anna		X		X		X	
Daniela	X			X		X	
Petr	X		X			X	
Tomáš	X		X			X	
Josef		X		X		X	
Marian	X		X			X	
Darina	X			X			X

**Tabulka B – Zdroj informací pro klienty azylových domů**

<b>Jméno</b>	<b>Město/ OSPOD</b>	<b>ÚP</b>	<b>Kamarád</b>	<b>Nemocnice</b>	<b>Jiné</b>	<b>Datum</b>
<b>Iveta</b>				<b>X</b>		<b>2/2018</b>
<b>Lukáš</b>	<b>X</b>					<b>2016</b>
<b>Jiřina</b>	<b>X</b>					<b>Dávno</b>
<b>Marie</b>			<b>X</b>			<b>Dávno</b>
<b>Jiří</b>						<b>Dávno</b>
<b>Lída</b>			<b>X</b>			<b>2012</b>
<b>Karel</b>					<b>Sám</b>	<b>Dávno</b>
<b>Rudolf</b>			<b>X</b>			<b>2017</b>
<b>Gábina</b>			<b>X</b>			<b>2016</b>
<b>Monika</b>	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		<b>Čl. v tísní</b>	<b>2012</b>
<b>Hana</b>	<b>X</b>	<b>X</b>				<b>Dávno</b>
<b>Martina</b>					<b>Internet</b>	<b>2018</b>
<b>Jan</b>	<b>X</b>					<b>2018</b>
<b>Maruška</b>	<b>X</b>					<b>Dávno</b>
<b>Anna</b>					<b>Sama</b>	<b>2018</b>
<b>Daniela</b>			<b>X</b>			<b>2015</b>
<b>Petr</b>	<b>X</b>					<b>2018</b>
<b>Tomáš</b>	<b>X</b>					<b>2018</b>
<b>Josef</b>			<b>X</b>			<b>Dávno</b>
<b>Marian</b>			<b>X</b>			<b>Dávno</b>
<b>Darina</b>					<b>Internet</b>	<b>2017</b>

**Tabulka C – Znalost propagačních materiálů u klientů azylového domu**

Jméno	Viděl jsem propagační materiál		Propagační materiál
	Ano	Ne	
Iveta		X	Deník Klatovy
Lukáš	X		Letáčky
Jiřina		X	---
Marie		X	---
Jiří	X		Letáčky
Lída		X	----
Karel	X		Letáčky
Rudolf		X	----
Gábina		X	---
Monika	X		Web
Hana	X		Letáky
Martina	X		Web, letáčky
Jan		X	
Maruška	X		Noviny, letáčky
Anna		X	
Daniela		X	
Petr		X	
Tomáš		X	
Josef		X	
Marian		X	
Darina	X		Web

**Tabulka D –Chování zaměstnanců očima klientů azylového domu**

<b>Jméno</b>	<b>Dobrý</b>	<b>Podezřívají- poradí</b>	<b>Už bych tam nešel</b>
<b>Iveta</b>	X		
<b>Lukáš</b>	X		
<b>Jiřina</b>	X		
<b>Marie</b>	X		
<b>Jiří</b>	X		
<b>Lída</b>	X		
<b>Karel</b>	X		
<b>Rudolf</b>	X	X	
<b>Gábina</b>	X		
<b>Monika</b>		X	
<b>Hana</b>	X		
<b>Martina</b>	X		
<b>Jan</b>		X	
<b>Maruška</b>	X		
<b>Anna</b>			
<b>Daniela</b>	X		
<b>Petr</b>	X		
<b>Tomáš</b>	X		
<b>Josef</b>	X		
<b>Marian</b>		X	
<b>Darina</b>	X		

**Tabulka E – Zdroje rad pro klienty azylového domu**

<b>Jméno</b>	<b>Kamarád, rodina</b>	<b>Pracovnice AD</b>	<b>Internet, noviny</b>	<b>Úřad/Město</b>	<b>Jiné</b>
<b>Iveta</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>Lukáš</b>				<b>X</b>	<b>Odborník</b>
<b>Jiřina</b>				<b>X</b>	
<b>Marie</b>					
<b>Jiří</b>					<b>DpS</b>
<b>Lída</b>		<b>X</b>			
<b>Karel</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>Rudolf</b>				<b>X</b>	
<b>Gábina</b>		<b>X</b>			
<b>Monika</b>				<b>X</b>	<b>Čl.v tísni</b>
<b>Hana</b>				<b>X</b>	
<b>Martina</b>		<b>X</b>			
<b>Jan</b>		<b>X</b>		<b>X</b>	
<b>Maruška</b>				<b>X</b>	
<b>Anna</b>		<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>Daniela</b>				<b>X</b>	
<b>Petr</b>				<b>X</b>	
<b>Tomáš</b>		<b>X</b>			
<b>Josef</b>		<b>X</b>			
<b>Marian</b>		<b>X</b>			
<b>Darina</b>					<b>Soc. poradna</b>

**Tabulka F – Co chybí a co by se mělo zlepšit dle klientů azylového domu**

<b>Jméno</b>	<b>Chybí</b>	<b>Zlepšit</b>
<b>Iveta</b>	<b>Bydlení</b>	---
<b>Lukáš</b>	<b>Bydlení</b>	<b>Delší pobyty</b>
<b>Jiřina</b>	<b>Bydlení</b>	---
<b>Marie</b>	---	---
<b>Jiří</b>	---	---
<b>Lída</b>	<b>Bydlení</b>	---
<b>Karel</b>	---	
<b>Rudolf</b>	<b>Bydlení</b>	<b>Upřímnost pracovníků</b>
<b>Gábina</b>	<b>Bydlení</b>	<b>Více pomoci, starosti</b>
<b>Monika</b>		<b>Informovanost lidí, motivace k práci</b>
<b>Hana</b>	<b>Bydlení</b>	<b>Otevřenost, upřímnost pracovníků</b>
<b>Martina</b>	<b>Bydlení, zaměstnání pro nemocné</b>	<b>Informovanost lidí</b>
<b>Jan</b>	<b>Bydlení, dostupné potraviny</b>	<b>Free wifi ve městě</b>
<b>Maruška</b>	<b>Bydlení</b>	
<b>Anna</b>	---	
<b>Daniela</b>	<b>Bydlení, zaměstnání</b>	<b>Ochota pracovníků, přístup k Romům</b>
<b>Petr</b>	<b>Bydlení, zaměstnání</b>	
<b>Tomáš</b>	---	
<b>Josef</b>	<b>Bydlení, zaměstnání</b>	
<b>Marian</b>	----	
<b>Darina</b>	<b>Sociální bydlení</b>	

**Tabulka G –Znalost a využívání služeb osobami bez přístřeší**

Služba / pracoviště	Znám službu	Neznám službu	Využil jsem ji	Nevyužil jsem ji
Azylový dům, sociální ubytovna	21		21	
Noclehárna	18	3	4	17
Sociální poradna	13	8	8	13
Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi	15	6	7	14
Potravinová pomoc	17	4	12	9
Charitativní šatník	18	3	10	11
Město Klatovy	12	9	3	18
Člověk v tísni	14	7	7	14
Diakonie ČCE	5	17	1	19
Psychiatrie	17	4	4	17



## Příloha 8

### Výsledky – pracovníci sociálních a návazných služeb

Tabulka H – Charakteristika pracovníka

Jméno	Pracoviště	Pozice	Doba práce s cíl.skupinou	Má to smysl?
Jana	Noclehárna	PSS	3	Ano
Eva	Azylový dům	SP – vedoucí	9	Ano
Lenka	Sociální ubytovna	SP	2	Ano
Lucie	Sociální poradna	SP – vedoucí	3	Neví
Věra	Psychiatrie	SP, zdravotní sestra	25	Ano
Sofie	Charitní šatník	Koordinátor	4	Ano
Karolína	Terénní programy	Terénní sociální pracovník	2	Ano
Natálie	Sociální poradenství	SP, metodik projektu, insolvenční poradce	8	Ano
Eliška	ÚP – HN	Sociální pracovník	3	Neví
Adéla	OSVZ	Sociální pracovník	6	Ano
Hana	Azylový dům	SP – vedoucí	1.5	Ano

Tabulka I – Kontakt s cílovou skupinou

Jméno	Ovlivnění roč. obdobím	Četnost setkání	Vyčíslení spolupráce
Jana	Ne	Každý den	100%
Eva	Ne	Každý den	90%
Lenka	Ano	Každý den	100%
Lucie	Ne	Různé	40%
Věra	Ano	Různé	1%
Sofie	Ano	Různé	25%
Karolína	Ano	Různé	----
Natálie	Ano	---	---
Eliška	Ano	Různé	25%
Adéla	Ano	Různé	---
Hana	Ne	Každý den	100%

**Tabulka J – Informovanost klientů očima pracovníků služeb**

Jméno	OSVZ	OSPOD	ÚP	Mezi sebou	Další
Jana	X		X	X	
Eva		X		X	
Lenka			X	X	Jiný AD
Lucie				X	Noclehárna, materiální pomoc, ošacení
Věra					Policie
Sofie	X			X	
Karolína	X	X		X	MěÚSS, další NNO
Natálie	X	X	X	X	Probačka, OCHK
Eliška	X			X	
Adéla			X	X	
Hana			X	X	

**Tabulka K – Druhy poskytovaných propagačních materiálů**

Jméno	Letáky	Web	Noviny	Jiné
Jana	X			
Eva	X	X		
Lenka	X	X		
Lucie	X			
Věra		X		
Sofie				Zpravodaj charity
Karolína	X			Plakáty
Natálie	X			Plakáty
Eliška				
Adéla	X			
Hana	X	X		

**Tabulka L – Podstata cílů služeb**

Jméno	Směr posunu
Jana	Zajištění základních potřeb člověka
Eva	Samostatnost, rekonvalescence, podpora
Lenka	Vaření, samostatnost, hospodaření s penězi
Lucie	Naučí se práci s časem, získají radu a za to materiální pomoc

<b>Věra</b>	Nastavení medikace, detox, posun na léčení
<b>Sofie</b>	Naučení se pořádku
<b>Karolína</b>	Aktivizace, rozhodnutí klienta, nastínění řešení
<b>Natálie</b>	Aktivizace, podpora,
<b>Eliška</b>	Řešení sociálního vyloučení, bydlení
<b>Adéla</b>	Nalezení zaměstnání – bydlení
<b>Hana</b>	Samostatnost, nácvik dovedností

**Tabulka M – Doba a frekvence opakovaného využití služby**

<b>Jméno</b>	<b>Doba využití služby</b>	<b>Opakované využití služby</b>
<b>Jana</b>	Neustále	Ano
<b>Eva</b>	1 rok	Ano
<b>Lenka</b>	1 rok	Ano
<b>Lucie</b>	Neustále	Ano
<b>Věra</b>	Neustále	Ano
<b>Sofie</b>	Neustále	Ano
<b>Karolína</b>	Neustále	Ano
<b>Natálie</b>	Neustále	Ano
<b>Eliška</b>	Neustále	Ano
<b>Adéla</b>	Neustále	Ano
<b>Hana</b>	1 rok	Ano

**Tabulka N – Kapacitní dostupnost služby**

<b>Jméno</b>	<b>Kapacita</b>	<b>Stačí kapacita</b>	<b>Průměrná čekací doba</b>	<b>Aktuální místo</b>
<b>Jana</b>	11 (9m a 2ž)	Ano	Ne	Ano
<b>Eva</b>	18	Ne	6-9 měsíců	Ne
<b>Lenka</b>	37	Ano	1-2 týdny	Ano
<b>Lucie</b>	2 (okamžitá)	Ano	Ne	Ano
<b>Věra</b>	32	Ne	Ne	Ano
<b>Sofie</b>	-	Ano	Ne	Ano
<b>Karolína</b>	20	Ne	1 měsíc	Ne
<b>Natálie</b>	20	Ne	2 měsíce	Ne
<b>Eliška</b>	-	Ano	Ne	Ano
<b>Adéla</b>	150	Ano	Ne	Ano
<b>Hana</b>	36	Ano	Ne	Ano

**Tabulka O – Časová a místní dostupnost služby**

<b>Jméno</b>	<b>Časová dostupnost</b>	<b>Místní dostupnost</b>
<b>Jana</b>	16:30 – 8:00	Vhodná
<b>Eva</b>	Celodenně	Vhodná
<b>Lenka</b>	Celodenně	Vhodná
<b>Lucie</b>	Po 9-16, út 12-16	Vhodná
<b>Věra</b>	Celodenně	Vhodná
<b>Sofie</b>	Úterý 11-13	Vhodná
<b>Karolína</b>	Po – pá 8-16	Vhodná
<b>Natalie</b>	Po – pá 8-16	Vhodná
<b>Eliška</b>	Po – pá	Vhodná
<b>Adéla</b>	Po – pá	Vhodná
<b>Hana</b>	Celodenně	Vhodná

**Tabulka P – Důvody nevyužívání služeb osobami bez přístřeší**

<b>Jméno</b>	<b>Důvody nevyužití</b>
<b>Jana</b>	Nastavená pravidla (časový řád, bez alkoholu)
<b>Eva</b>	-
<b>Lenka</b>	Nastavená pravidla (finanční příjem)
<b>Lucie</b>	Neinformovanost, strach ze zapojení se
<b>Věra</b>	-
<b>Sofie</b>	-
<b>Karolína</b>	-
<b>Natalie</b>	Stud, stigma
<b>Eliška</b>	Léto – nemají potřebu
<b>Adéla</b>	Strach z úřadů
<b>Hana</b>	Nechtějí, nastavená pravidla

**Tabulka Q – Co chybí při práci s klienty a co lze zlepšit**

<b>Jméno</b>	<b>Co postrádají</b>	<b>Co lze zlepšit</b>
<b>Jana</b>	Centrum hygieny, sklad prádla	Hygienické podmínky
<b>Eva</b>	Služby pro drogově závislé, psycholog zdarma	Provázanost služeb
<b>Lenka</b>	Sociální bydlení	Spolupráce mezi službami
<b>Lucie</b>	-	-
<b>Věra</b>	-	Navýšení kapacit služeb (rychlejší umístění)

<b>Sofie</b>	-	Porozumění společnosti
<b>Karolína</b>	Nábytková banka	Práce pracovníc ÚP
<b>Natálie</b>	Potravinová banka	Kontakt mezi NNO
<b>Eliška</b>	-	Podmínky služeb, vyšší kapacity
<b>Adéla</b>	Nízkoprah pro staré, hygienické centrum	Pohled města
<b>Hana</b>	Nízkoprah	Spolupráce s městem, prostupnost služeb